

**Análisis de las condiciones laborales de los Rappitenderos de Rappi Colombia:
Implicaciones económicas e impacto en la organización**

Brayan S. Bogoya Viasus

Diana M. Espitia Sáenz

Edwin E. García Cruz

María M. Peña Rojas

Facultad de Administración de Empresas, Universidad EAN

Seminario de Investigación

Denise Caroline Arguelles Pabón

24 de mayo, 2021



©Universidad Ean: SNIES 2812 | Vigilada Mineducación | Personería Jurídica Res. nº. 2898 del Minjusticia - 16/05/69

El Nogal: Cl- 79 nº. 11 - 45 | NIT: 860.026.058-1

Centro de contacto: (+57-1) 593 6464 | Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Suramérica
universidadean.edu.co



Resumen

Este documento, analiza las condiciones laborales que actualmente tienen los Rappitenderos en Rappi, con el fin de determinar el impacto económico que esto puede generar a la organización, para ello se realiza una investigación de carácter cuantitativo y de tipo no experimental, en donde no se manipulan las variables, si no, se observan tal como se dan en su contexto natural donde se realiza recolección y análisis de datos; se diseñó una encuesta semiestructurada, con un total de 23 preguntas de tipo abiertas, cerradas y de selección múltiple, indagando las condiciones actuales con las que cuentan, e información adicional necesaria para el análisis de la investigación. Con los resultados obtenidos se evidencia las condiciones laborales desfavorables de los Rappitenderos en las que se resalta no contar con un contrato laboral y sin afiliaciones al sistema de seguridad social, por lo anterior se propone un modelo de contratación que busca generar un equilibrio de intereses entre las partes, mejorando sus condiciones laborales.

Palabras clave

Rappitenderos, condiciones laborales, implicaciones económicas, modalidad de contratación, modelo alternativo de contratación.

Abstract

This document analyzes the working conditions that currently have the Rappitenderos in Rappi, in order to determine the economic impact that this can generate to the organization, for this a quantitative and nonexperimental research is carried out, where the variables are not otherwise manipulated, they are observed as they are in their natural context where data collection and analysis are carried out; a semi-structured survey was designed, with a total of 23



open, closed and multiple-choice questions, investigating the current conditions with which they have, and additional information necessary for the analysis of the investigation. The results show the unfavourable working conditions of the Rappitenderos, in which it is highlighted that they do not have an employment contract and no affiliations to the social security system, for this reason, a recruitment model is proposed that seeks to generate a balance of interests between the parties, improving their working conditions.

Keywords

Rappitenderos, working conditions, economic implications, recruitment modality, alternative recruitment model.



Contenido

1. Introducción	7
1.1. Problema de investigación	8
1.1.1. Antecedentes	8
1.1.2. Descripción.....	9
1.2. Justificación	10
1.3. Objetivos	12
1.3.1. General	12
1.3.2. Específicos	13
2. Marco de referencia	15
1.1. Marco teórico	15
2.1.1. Contrato de trabajo.....	15
2.1.2. Modalidades de contratos	15
2.1.2.1 Contrato de trabajo a término fijo:	16
2.1.2.2 Contrato de trabajo a término indefinido:.....	16
2.1.2.3 Contrato de trabajo por obra o labor:.....	17
2.1.2.4 Contrato de trabajo temporal, ocasional o accidental.....	17
2.1.2.5 Contrato de aprendizaje:	17
2.1.2.6 Contrato por prestación de servicios	18
2.1.3. Efectos legales de los contratos laborales	19
2.1.4. Efectos de la ausencia de contratos.....	21
2.1.5. Contratación laboral en el ámbito de negocios que prestan servicios a través de plataformas digitales	22
2.1.6. Condiciones laborales	24
2.1.7. Calidad de trabajo en Colombia.....	24
1.2. Hipótesis	26
1.3. Marco institucional	27
1.3.1. Generalidades	27
1.3.2. Información financiera	29

1.3.3. Ubicación de la empresa en el sector económico.....	32
2. Marco metodológico	34
2.1. Enfoque y tipo de investigación.....	34
2.1.1. Enfoque	34
2.1.2. Tipo de estudio	34
2.1.3. Alcance de la investigación.....	34
2.2. Definición de Variables	35
2.2.1. Medición de las variables	38
2.3. Definición de la población	38
2.3.1. Caracterización	38
2.3.2. Definición de la muestra	38
3.3.2.1 Tipo de muestra	38
3.3.2.2 Tamaño de la muestra.....	39
2.4. Herramienta para el diagnóstico empresarial.....	39
2.5. Instrumento para la recolección de información.....	39
2.5.1. Definición.....	39
2.5.2. Diseño de instrumento.....	40
2.5.3. Validación del instrumento	40
2.5.4. Técnicas para el análisis de los datos	41
3. Análisis de resultados	42
3.1. Desarrollo matriz DOFA.....	42
3.2. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta	43
4. Discusión.....	56
5. Propuesta.....	63
6. Recomendaciones	67
7. Referencias bibliográficas.....	68

Lista de figuras

Figura 1. Tasa global de participación, ocupación y desempleo.	25
Figura 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo Hombres y Mujeres.....	26
Figura 3. Histórico cifras relevantes Rappi SAS	30
Figura 4. Evolución de los principales indicadores financieros	31
Figura 5. Desempeño en el mercado.....	33
Figura 6. Ocupación a nivel de ventas	33
Figura 7. Sexo de Rappitenderos	44
Figura 8. Edad de Rappitenderos	44
Figura 9. Nacionalidad de Rappitenderos	45
Figura 10. Rappitenderos cabeza de familia	45
Figura 11. Tipo de contrato laboral de Rappitenderos.....	46
Figura 12. Días a la semana laborados por los Rappitenderos	46
Figura 13. Horas diarias laboradas por los Rappitenderos	47
Figura 14. Ingresos semanales de los Rappitenderos.....	48
Figura 15. Rappitenderos de acuerdo con la liquidación y pago de comisiones	49
Figura 16. Afiliación a seguridad social	50
Figura 17. Uso de elementos de protección personal	51
Figura 18. Accidentalidad.....	52
Figura 19. Cobertura en caso de accidente	52
Figura 20. Entrega de elementos para el desarrollo del trabajo.....	53
Figura 21. Beneficios por laboral en Rappi	54
Figura 22. Razón por la que eligen Rappi para trabajar	54
Figura 23. Otras plataformas como alternativa de ingresos.....	55
Figura 24. Estimación de costos de seguridad social.....	57

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA.....	42
Tabla 2. Plan de implementación del modelo de contratación propuesto.....	64

1. Introducción

Obtener un servicio o producto de manera fácil y rápida, ha sido posible gracias a la creación de plataformas digitales, las cuales han tenido un crecimiento importante, en especial aquellas de domicilios y entregas, esto favorece a diferentes sectores económicos y también a personas interesadas en aumentar sus ingresos económicos, esto con la posibilidad de ser “socio colaborador” en las plataformas, sin embargo, muchas personas han tomado esta opción como empleo permanente.

En Colombia una de las plataformas de domicilios es Rappi, cuyos mensajeros caracterizados por portar chaquetas y maletines color naranja; Rappi ha permitido a las personas obtener nuevas oportunidades de empleo y de ingresos extra, con condiciones de trabajo flexible en el cual, las personas eligen cuantas horas dedicar la plataforma, en qué momento hacerlo y dónde hacerlo. A pesar de generar ganancias y hacerlo con la flexibilidad que su modelo de negocio permite, en la normatividad laboral colombiana actual, aún no existe formalidad contractual para estas nuevas tendencias laborales, esto ha llevado a que Rappi Colombia, enfrente demandas por condiciones laborales, presentadas por Rappitenderos, generando pérdidas a la empresa en gastos legales e indemnizaciones; siendo esto un motivo de análisis e investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, por medio de esta investigación se pretende conocer y analizar las condiciones laborales que se encuentran implementadas por Rappi para los Rappitenderos en Colombia, específicamente en la ciudad de Bogotá; para esto se realizan encuestas con preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple, dirigidas a los Rappitenderos ubicados en la localidad de Chapinero; luego con la información recolectada se realiza el



respectivo análisis para determinar su impacto y las implicaciones económicas que genera en la organización con el fin de brindar recomendaciones que permitan generar un equilibrio de intereses entre las partes con una propuesta de modelo alternativo de contratación para los Rappitenderos.

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Antecedentes

A través de la historia, el mundo ha vivido diferentes cambios en amplios temas, unos de los cambios impactantes han sido las revoluciones industriales que se han vivido, Schwab (2016) las resume de la siguiente manera:

La primera revolución industrial abarcó desde aproximadamente 1760 hasta más o menos 1840 desencadenada por la construcción del ferrocarril y la invención del motor de vapor, marcó el comienzo de la producción mecánica. Schwab (2016).

La segunda revolución industrial, entre finales del siglo XIX y principios del XX, hizo posible la producción en masa, fomentada por el advenimiento de la electricidad y la cadena de montaje. Schwab (2016).

La tercera revolución industrial se inició en la década de 1960. Generalmente se la conoce como la revolución digital o del ordenador, la informática personal en las décadas de 1970 y 1980, e internet en la década de 1990. Schwab (2016).

Ahora bien, existe una nueva cuarta revolución industrial que Schwab (2016) indica comenzó a principios de este siglo y se basa en la revolución digital y se caracteriza, por un internet más extendido y móvil; sin duda alguna, esta revolución ha tenido un impacto grande a

nivel económico y ha dado pie a la apertura de nuevos modelos económicos como la llamada economía colaborativa.

Este concepto económico es muy reciente dentro de las investigaciones científicas a nivel mundial, sin embargo, ha sido la manera más apropiada de referirse al progreso que han tenido las nuevas tecnologías y el mercado laboral, tal es el caso de los Start-ups; tras la crisis económica desatada en 2008, en búsqueda de la recuperación económica mundial y con la revolución digital se genera el escenario perfecto para este nuevo modelo; de acuerdo con Buenadicha, Cañigüeral & De León (2017) citado por Fitiquivá (2019) “la necesidad económica ocasionada por el desempleo, unida a la subutilización de una gran cantidad de recursos económicos, hizo el consumo colaborativo una opción económicamente atractiva”.

En el desarrollo de estas dos condiciones - Cuarta revolución y economías colaborativas-, surgieron plataformas digitales, las cuales han generado cambios en la sociedad en la forma de acceder de manera sencilla y rápida a bienes y servicios. Las plataformas digitales han experimentado grandes progresos, posicionándolas como las de mayor crecimiento a nivel mundial; han generado nuevas formas de trabajo brindando la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y aceptar el trabajo cuando lo prefieran (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019). Sin embargo, también han tenido que afrontar la polémica en la cual pareciera que sus colaboradores trabajaran en un marco de la informalidad con unas condiciones laborales cuestionables.

1.1.2. Descripción

Rappi es una compañía colombiana que actúa como una plataforma digital de comercio electrónico, intermediando entre los usuarios que prestan bienes y servicios y los usuarios que



los consumen; su crecimiento acelerado en la región y su reconocimiento han llamado la atención en cuanto a las condiciones de empleabilidad para el caso de los Rappitenderos; situación que se ha difundido en los diferentes medios de comunicación por las controversias generadas.

Los Rappitenderos son la cara de Rappi ante los usuarios, son las personas que se encargan de entregar los productos o servicios solicitados por los usuarios, siendo retribuidos directamente por el usuario con el pago del domicilio, el cual varía dependiendo del día y la hora; también por los recargos adicionales, por distancia y por propinas. Sin embargo, en términos legales no son considerados empleados de la empresa sino aliados.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge como pregunta de investigación ¿Cuáles son las implicaciones y el impacto económico en la organización de las condiciones laborales implementadas a los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia?

1.2. Justificación

Con la evolución acelerada del mundo industrial y digital, surge un modelo económico en los últimos años, que básicamente se fundamenta en servicios de bienes de intercambio (Alfonso, 2016), a partir de ello, nacen plataformas digitales que ofertan oportunidad laboral de una manera poco convencional, y dado a la necesidad económica o necesidad de incrementar recursos económicos, para muchas personas, esta modalidad se muestra altamente atractiva.

Sin embargo, estas plataformas y su modalidad de trabajo han sido objeto de discusiones, por las condiciones laborales que implica; tal es el caso de Rappi Colombia, la cual se ha visto en discusiones y procesos judiciales relacionados a esta forma de acceso laboral, por lo que se hace

importante realizar un análisis frente a las condiciones laborales que oferta Rappi Colombia a sus Rappitenderos y como estas afectan a la compañía.

Es precisamente con esta investigación, que se pretende analizar las condiciones laborales de los Rappitenderos de Rappi Colombia, mostrando los posibles impactos económicos que estas puedan generarse en la compañía, y proponer un modelo alternativo de contratación, que pueda beneficiar a las partes interesadas.

En el ámbito social busca mejorar la calidad de vida generalizada de sus socios colaboradores y sus familias, de igual manera a los destinatarios del servicio - directos o indirectos-; las condiciones laborales se deben orientar a los lineamientos básicos ligados al código sustantivo de trabajo y prestaciones sociales de ley; actualmente son las características que se cuestionan para las personas que trabajan bajo esta plataforma.

La implicación practica de esta investigación consiste en evitar los posibles procesos legales que surgen en el conflicto de la relación laboral entre Rappi y los Rappitenderos, con el objetivo de identificar las eficiencias en costos, la reducción de indemnizaciones, el gasto en honorarios legales y el desgaste administrativo que ocurre dentro de la compañía para gestionar dichas solicitudes, y paralelamente descongestionar los procesos de demandas laborales en las entidades de regulación y control.

Por otra parte, se genera una reflexión y análisis sobre las modalidades de contratación y condiciones laborales, revisándolas desde el ámbito legal y normativo para el caso de Colombia, contrastándolo con lo implementado por Rappi; para lo cual también se aplicarán los conocimientos relacionados con aspectos financieros que nos permitan determinar el impacto económico que genera en la organización y así mismo poder aportar recomendaciones sobre un



modelo alternativo de contratación que contemple condiciones laborales en donde se vean beneficiados tanto los Rappitenderos como Rappi. Adicionalmente esto podría ser tomado como referente para otras empresas que manejen un modelo de negocio similar ya que aporta el conocimiento, análisis y propuesta siendo enriquecedor para los empresarios que decidan adoptarlo.

La utilidad metodológica de nuestra investigación ayudaría a formular una propuesta equilibrada a los intereses que rodean las condiciones laborales del proceso de contratación de Rappi en sus procesos operativos, se mostraran de manera imparcial, las mejores propuestas para equilibrar el proceso de contratación de los Rappitenderos Colombia. Esta propuesta, ayudaría a Rappi entonces a contar con un modelo alternativo construido desde el análisis financiero y los aspectos de la gestión del talento humano, que de manera general no afecten los propósitos económicos de la compañía, ni a sus shareholders o sus relacionados y que, por el contrario, este modelo sea el impulsor de un nuevo enfoque laboral que le permita dar un giro a las recientes polémicas de maltrato laboral al que se ha visto expuesta la compañía.

El campo al que corresponde esta investigación es del Emprendimiento y Gerencia vinculado al grupo Entrepreneurship y a la línea Liderazgo y Gerencia ya que por medio de esta investigación se plantean recomendaciones para el mejoramiento de la organización, tal como se mencionó anteriormente, teniendo en cuenta mejores prácticas y lo estipulado por la ley.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar las condiciones laborales implementadas a los Rappitenderos en Rappi Colombia, en la ciudad de Bogotá, con el fin de determinar su impacto e implicaciones



económicas en la organización para brindar recomendaciones que permitan un equilibrio de intereses entre las partes.

1.3.2. Específicos

- Definir las condiciones laborales que se tienen implementadas para los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia.
- Analizar los efectos económicos que tiene en la organización las condiciones laborales de los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia.
- Determinar el impacto económico y social que generan en la organización las condiciones laborales de los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia.
- Proponer un modelo alternativo de contratación que equilibre los intereses económicos de las partes.
- Realizar una propuesta de implementación al modelo de contratación propuesto para los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia.

Dentro de este documento se analizan las condiciones laborales que se encuentran implementadas por Rappi para los Rappitenderos en Colombia, específicamente en la ciudad de Bogotá; para esto se inicia describiendo las diferentes modalidades de contratación, revisándolas desde el ámbito legal y normativo, los efectos legales de los contratos laborales, así como también el efecto de la ausencia de los mismos, las condiciones laborales, la calidad del trabajo en Colombia; se plantean tres hipótesis y se describe la información general de Rappi, su información financiera y ubicación en el sector.

Posteriormente se detalla la metodología a utilizar; se definen las variables, población, muestra e instrumento para la recolección de información y diagnóstico empresarial; luego con la información recolectada se realiza el respectivo análisis para determinar su impacto y las implicaciones económicas que genera en la organización con el fin de brindar recomendaciones y una propuesta de modelo de contratación para los Rappitenderos.



2. Marco de referencia

1.1. Marco teórico

Partiendo de lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo, se define el trabajo como “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” (Código Sustantivo de Trabajo, art. 5).

2.1.1. Contrato de trabajo

El contrato de trabajo se “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”. (Código Sustantivo de Trabajo, art. 22).

Hay que tener en cuenta que para que haya un contrato de trabajo deben darse los siguientes tres elementos esenciales, tal como lo menciona el artículo 23 del Código Sustantivo de Trabajo: a) La actividad debe ser realizada directamente por la persona; b) Debe darse una relación de dependencia o subordinación respecto del empleador; c) Salario.

Por medio del contrato de trabajo se formaliza la participación del trabajador en el desarrollo de las actividades de una organización; se definen los términos según los cuales el trabajador presta sus servicios y se regulan los derechos y obligaciones entre el trabajador y el empleador.

2.1.2. Modalidades de contratos

Existen diferentes modalidades de contratos como lo son: según su forma - verbal o escrito-; según su duración - termino fijo, termino indefinido, por el tiempo de duración de una



obra o labor, para realizar una trabajo ocasional, accidental o transitorio-, los cuales se encuentran regulados por el Código Sustantivo de Trabajo; también existe el contrato profesional de prestación de servicios el cual se encuentra regulado por el Código Civil colombiano y Código de Comercio.

2.1.2.1 Contrato de trabajo a término fijo:

En el artículo 46 del Código Sustantivo de Trabajo se regula esta modalidad de contrato laboral, la cual se caracteriza por que siempre debe darse por escrito, tiene una fecha límite definida; la duración máxima es de tres años renovable indefinidamente; para terminarlo debe darse con una comunicación por escrito con 30 días calendario de anticipación; tienen derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo que se haya trabajado.

En el caso que sea por un término inferior a un año, solo podrá prorrogarse hasta por tres períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales la renovación no podrá ser inferior a un año, y así sucesivamente.

2.1.2.2 Contrato de trabajo a término indefinido:

En el artículo 47 del Código Sustantivo de Trabajo se expone la modalidad de contrato laboral a término indefinido, la cual se caracteriza por no tener un límite de tiempo ni fecha de terminación; solo se da por terminado si el empleador paga la indemnización por terminación sin justa causa, si se presenta alguna de las causales establecidas en la ley para terminar el contrato con justa causa o cuando se dé por terminado durante el período de prueba; adicionalmente, al igual que un contrato laboral a término fijo, el trabajador goza de todas las prestaciones sociales establecidas por la ley.

2.1.2.3 Contrato de trabajo por obra o labor:

El artículo 45 del Código Sustantivo de trabajo expone esta modalidad de contrato, la cual se caracteriza por que su duración debe ser el tiempo necesario para desarrollar una tarea determinada. Esta modalidad de contrato no permite una renovación, ni prórroga, debe darse por escrito, debe quedar claramente definido la labor que se va a desarrollar, el tiempo de duración y el monto del salario acordado; en esta modalidad de contrato el trabajador tiene derecho a todas las prestaciones sociales de ley, calculadas de acuerdo con el tiempo laborado

2.1.2.4 Contrato de trabajo temporal, ocasional o accidental.

El artículo 6 del código sustantivo del trabajo señala que para que pueda existir el trabajo ocasional o transitorio debe ser de corta duración y no mayor de un mes, para labores distintas de las actividades normales del empleador. Los trabajadores ocasionales o transitorios gozan de los mismos derechos que cualquier otro trabajador, se le deben pagar las prestaciones sociales que correspondan en proporción al tiempo laborado, lo mismo que ser afiliados a seguridad social plena sin importar el número de días que dure la vinculación, se le deben pagar horas extras si las labora, lo mismo que recargos nocturnos, dominicales y festivos.

2.1.2.5 Contrato de aprendizaje:

El contrato de aprendizaje no es un contrato laboral, es una figura especial que debe celebrarse por escrito, permite vincular estudiantes que requieran hacer prácticas relacionadas con su tema de estudio. De esta forma las empresas y empleadores pueden contratar estudiantes del SENA, de universidades u otros institutos educativos para que realicen su etapa práctica de formación y como remuneración reciben un apoyo económico que no constituye salario.

Al ser una figura especial, al aprendiz no cuenta con los derechos y deberes comunes a los trabajadores, por cuanto no hay vínculo o relación laboral con la empresa patrocinadora. Puede tener una duración máxima de 2 años y para el caso de estudiantes técnicos y tecnólogos máximo 1 año.

Consta de dos etapas: la etapa lectiva en la cual el aprendiz desarrolla su formación teórica en una entidad autorizada y la etapa práctica la cual se desarrollada en una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa. Los aprendices deberán estar afiliados a salud, pero no ARL ni a pensiones y durante la fase práctica el aprendiz estará afiliado a Salud y a la ARL que cubre la empresa, pero no pensiones. El apoyo económico que recibe el aprendiz es como mínimo en la fase lectiva el equivalente al 50% de un salario mínimo mensual vigente y del 75% de un salario mínimo mensual legal vigente durante la fase práctica; si el aprendiz es estudiante universitario el apoyo mensual, no podrá ser inferior a 1 SMMLV, (Universidad Piloto de Colombia, s.f.)

De acuerdo con el artículo 37 de la ley 789 de 2002, sólo pueden ser contratados como aprendices los estudiantes del Sena, de las universidades y de las instituciones educativas debidamente reconocidas por el estado. Cualquier empresa tiene la posibilidad de contratar aprendices; sin embargo, esto no siempre es optativo dado que la ley mencionada señala que toda empresa que tenga 15 o más empleados debe contratar aprendices.

2.1.2.6 Contrato por prestación de servicios

Esta modalidad de contrato se encuentra regulado por la legislación civil o comercial, Ley 80 de 1993 y el Código Civil. Se caracteriza porque tiene un objeto del servicio que se debe prestar, la duración es la que fijen entre las partes; este tipo de contrato no cumple los elementos



esenciales de un contrato de trabajo, no hay subordinación, no hay horario de trabajo, la remuneración no es un salario sino un pago por concepto de honorarios o servicios. En esta modalidad no se habla de trabajador sino de contratista; no tiene derecho al pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales o festivos, las prestaciones sociales y de seguridad social son asumidas por el contratista, no por el contratante; el contratista debe cotizar a salud como trabajador independiente, según como lo dispone el artículo 135 de la ley 1753 del 2015. En el contrato de servicios no existe la liquidación como en el contrato de trabajo, se liquida el saldo adeudado por el contratante al contratista o lo que este pueda deber al contratante.

2.1.3. Efectos legales de los contratos laborales

Una vez celerado el contrato laboral surge una relación que vincula al empleador y al trabajador e inicia el cumplimiento de derechos y obligaciones entre las partes. De manera general y de acuerdo con el artículo 56 del Código Sustantivo de Trabajo, el empleador tiene las obligaciones de protección y de seguridad para con los trabajadores y estos a su vez obligaciones de obediencia y fidelidad para con el empleador.

Para el caso del empleador además del pago de salario, le genera también el pago de una serie de obligaciones como, por ejemplo, las prestaciones sociales y la dotación, derechos que no aplican si se habla de un contrato de prestación de servicios por ser de naturaleza civil. De acuerdo con Actualícese (2020); la prima de servicios, las cesantías, los intereses a las cesantías y las vacaciones hacen parte de los beneficios laborales denominados prestaciones sociales, los cuales debe liquidar y pagar el empleador bajo las siguientes normativas: artículos 186 y 306 del Código Sustantivo del Trabajo y la Ley 50 de 1990. En el artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo se describen las obligaciones por parte del empleador en donde se destaca que además

de pagar el salario al trabajador, el empleador debe poner a disposición de los trabajadores los instrumentos adecuados para la realización de las labores, pagar los gastos de movilización del trabajador, conceder licencias al trabajador, auxiliar al trabajador en caso de accidente o enfermedad, respeto a la dignidad personal del trabajador, expedir certificados al trabajador, hacer practicar exámenes médicos al trabajador, cumplir el reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

En cuanto a las obligaciones por parte del trabajador, el artículo 58 del Código Sustantivo de Trabajo expone que además de que personalmente debe realizar la labor encomendada, sometiéndose a las órdenes dadas por el empleador debe conservar y restituir los elementos de trabajo, guardar en secreto las informaciones relativas al trabajo que sean de naturaleza reservadas, comunicar oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes a evitarle daños y perjuicios, conservar una buena conducta, acatar las medidas de higiene, observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

Cuando un trabajador incumple sus obligaciones y dependiendo la gravedad de la falta, el empleador tiene la posibilidad de realizar un llamado de atención escrita o verbal, cuando es una falta leve sin mayores consecuencias, por la cual se recrimina al trabajador por su conducta y se le avisa de las posibles consecuencias futuras si la misma se vuelve a repetir. Puede también llegar a darse la terminación del contrato cuando se incurre en cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos tal

como lo menciona el artículo 62 del Código Sustantivo de Trabajo; para esto el empleador debe argumentar y demostrar con pruebas los motivos del despido; en caso contrario podría ser refutado por el trabajador por vía judicial y el despido sería declarado improcedente, lo cual implicaría la obligada readmisión del trabajador.

En caso de incumplimiento o de evasión de las obligaciones laborales por parte del empleador, se podrá generar la imposición de sanciones por parte de la UGPP y el Ministerio de Trabajo, demandas laborales y rechazo del pago de incapacidades médicas. (Actualícese, 2020)

2.1.4. Efectos de la ausencia de contratos

Contar con un contrato laboral es un aspecto fundamental tanto para el empleado como para el empleador ya que ofrece la seguridad de tener por escrito las condiciones, los derechos y obligaciones de cada una de las partes. Sin embargo, existen ocasiones en las que se empieza a laborar en las empresas sin haber suscrito un contrato laboral a razón de la alta necesidad en el desarrollo de las actividades de la empresa; para estos casos existe el plazo de 15 días para efectuar la formalización del contrato; de no darse así, el empleado puede notificar al Ministerio de Trabajo para iniciar un proceso de inspección a la situación y proceder de la mejor manera. (elempleo, 2016).

Por otra parte, cuando se inicia a laborar sin un acuerdo escrito este se puede interpretar como un contrato verbal, el cual será a término indefinido contemplando los beneficios que confiere el Código Sustantivo de Trabajo; deben acordarse unos aspectos mínimos como la labor a desempeñar, lugar de trabajo, el salario, la forma de remuneración y la duración del contrato; de acuerdo con lo mencionado en el artículo 38 del Código Sustantivo de Trabajo.

El trabajar sin la suscripción de un contrato laboral trae varias consecuencias y problemas legales para el empleador, pudiendo acarrear la imposición de sanciones por parte del Ministerio del Trabajo; se podría ver como un fraude a la seguridad social ya que el trabajador no cotizaría a este sistema y le sería muy complicado reclamar y exigirle al empleador el cumplimiento de sus derechos y obligaciones; así como también para el empleador el exigirle el cumplimiento de sus deberes al trabajador.

2.1.5. Contratación laboral en el ámbito de negocios que prestan servicios a través de plataformas digitales

A finales del siglo XX el mundo inicia a conocer lo que es el boom tecnológico, visto desde internet, conocido como WordWideWeb (WWW); y desde el año 2006 aproximadamente, como lo afirma Menor, Fernández & Valverde (2019) citado en León, Giraldo, Marengo y Moreno (2020); el mundo digital que se conocía hasta ese momento, inicia cambios significativos e importantes, que cambiarían la forma en la que funcionaba anteriormente internet y que tomaría fuerza e iniciativa de desarrollo acelerado con la crisis económica presentada en 2008 en Estados Unidos y por la cual se vio afectado el mundo; esta crisis, da nacimiento a las varias características del mundo digital que hoy se conoce, y estas son:

- El contenido generado por los usuarios del internet, esto se puede evidenciar en la masificación del uso de las redes sociales.
- El Big Data y el empleo masivo de datos con el fin de determinar los hábitos y preferencias de los consumidores y usuarios en general.
- La masificación de la participación de los usuarios del internet en diferentes plataformas con diversos usos y aplicaciones.

- El acceso ilimitado a la información por parte de los usuarios del internet.

Con esta revolución y teniendo en cuenta estos pilares, también surge el termino de Economía colaborativa, la cual es conocida también como consumo colaborativo, la cual se define como un modelo económico que permite a las personas alquilar activos propiedad de otras personas, el término ha existido durante muchos años, pero hasta ahora con las herramientas informáticas este mercado se ha podido expandir y también se ha hecho visible (Bustos y Velásquez, 2019); este modelo, que se ha integrado y entendido muy bien con la transformación digital y el desarrollo de aplicaciones como Airbnb, Uber, Rappi, entre otras, han permitido la opción de generar ganancias monetarias a personas que bien no cuentan con ingresos en la actualidad, o personas que simplemente quieren tener una fuente alterna de ingresos económicos.

Como resulta de toda lógica, detrás de estas plataformas digitales que ofrecen comida o transporte al consumidor, hay personas humanas que las dirigen y organizan para lograr sus fines empresariales y económicos. Sin embargo, la primera impresión falsa que se tiene de estas relaciones es que el trabajo se presta para una determinada App, sin pensar que detrás de la misma hay una empresa que recibe dicha fuerza de trabajo humano y lucra con el mismo. (Cuadrado, 2019).

En Colombia desde siempre ha existido informalidad, razón por la cual el emprendimiento y el denominado “rebusque” son la base de la economía de muchos colombianos. De ahí, surgen las ideas de negocio para la venta de bienes y servicios dependiendo el enfoque que se le dé a la misma, algunos dejan estas ideas en la informalidad mientras otros las formalizan, sin embargo, la primera limitante no es el capital sino la formación académica

para lograrlo, puesto que una idea con formación técnica o profesional puede hacerse auto sostenible mediante el rendimiento del capital.

2.1.6. Condiciones laborales

Existen otras condiciones que no se encuentran definidas dentro del contrato de trabajo, pero si están inmersas en la relación laboral entre el trabajador y el empleador, que se conocen como condiciones laborales y que están relacionadas con la seguridad, calidad de vida y salud dentro del trabajo.

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (s.f.), un trabajo decente “sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres”.

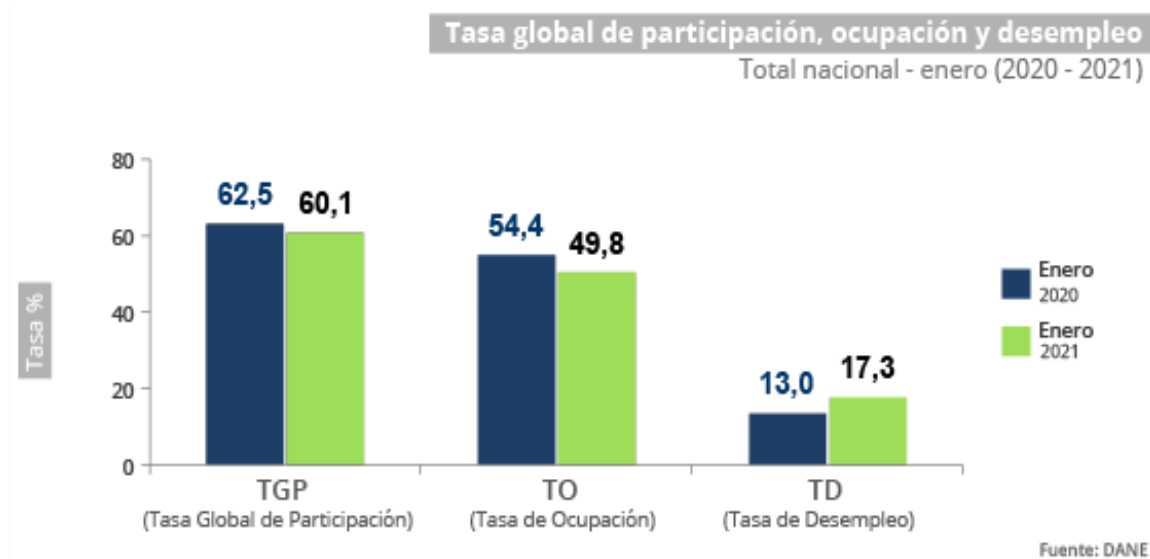
2.1.7. Calidad de trabajo en Colombia

De acuerdo con Gómez, Galvis y Royuela (2015) en su análisis de calidad de trabajo en Colombia, se concluye que el mercado laboral en promedio es de baja calidad; siendo mejor para los trabajadores que poseen altos niveles educativos y que están empleados en grandes empresas. Se resalta la existencia de un ciclo de la calidad de empleo en el que los trabajadores más jóvenes son los que poseen empleos de baja calidad; esta calidad empieza a aumentar de acuerdo con la edad de los trabajadores hasta aproximadamente los 30 años y posteriormente disminuye; lo que

significa que las personas mayores tienen una probabilidad menor de acceder a trabajos de alta calidad.

En el último año, en Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2021), para el mes de enero de 2021, la tasa de desempleo del total nacional fue 17,3%, lo que significó un aumento de 4,3 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior con un resultado de 13,0%. La tasa global de participación se ubicó 60,1%, lo que representó una reducción de 2,4 puntos porcentuales frente a enero del 2020 con un resultado de 62,5%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 49,8%, presentando una disminución de 4,6 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2020 con un resultado de 54,4%.

Figura 1. Tasa global de participación, ocupación y desempleo.

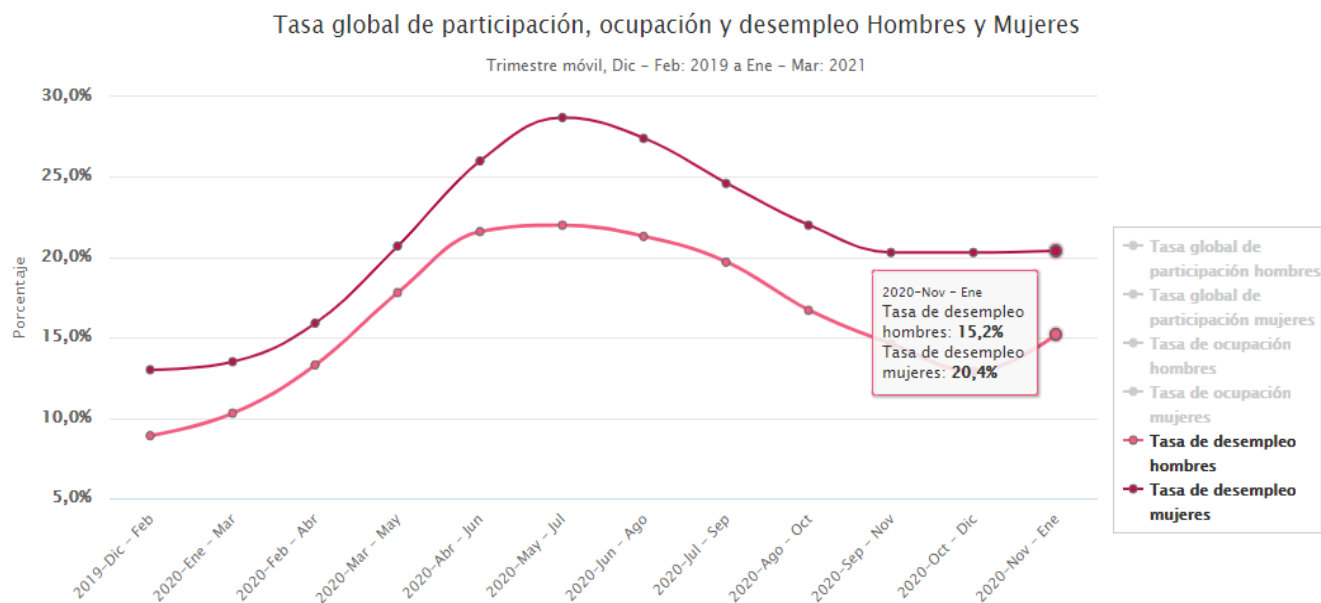


Recuperado de DANE (2021) (<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#geih-mercado-laboral>)

Para el caso de Bogotá los registros de desempleo del último año de acuerdo con la información recuperada del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, en la

ciudad para cierre de enero 2021 presenta un índice de desempleo de acuerdo con la figura 2, de 15,2% para hombres y 20,4% para mujeres:

Figura 2. Tasa global de participación, ocupación y desempleo Hombres y Mujeres.



Fuente: DANE. Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH)

Recuperado de DANE (2021) (<https://sitios.dane.gov.co/visor-geih/#/visor>)

Las personas jóvenes cuando entran al mercado laboral no tienen niveles educativos y experiencia suficiente que demostrar, lo que los lleva a aceptar empleos sin beneficios y las personas mayores en el momento de llegar a quedar desempleadas se ven más vulnerables a aceptar empleos que son informales o a trabajar como independientes, lo que conlleva a una calidad del trabajo menor si se compara con los trabajadores que cuentan con un empleo formal.

1.2. Hipótesis

- Las condiciones laborales de los Rappitenderos son desfavorables debido a la modalidad de contratación empleada por Rappi Colombia.

- Los Rappitenderos se encuentran desprotegidos frente a las disposiciones relacionadas con seguridad social y bienestar laboral.
- La remuneración recibida por los Rappitenderos no es adecuada y se encuentra por debajo de la oferta salarial del mercado.

1.3. Marco institucional

1.3.1. Generalidades

Borrero (2018) quien es Director Ejecutivo y fundador de Rappi, informa en su blog corporativo que Rappi es una compañía colombiana que nació al interior de Imaginamos, una compañía basada en innovación, la cual creó una aplicación móvil por medio de la cual los usuarios pueden pedir todo tipo de domicilios, incluso dinero en efectivo. Desde su inicio, fue una de las primeras empresas digitales que permitieron realizar pagos con dinero en efectivo, modalidad que permitió el acceso a cientos de miles de personas que no habían podido participar del comercio electrónico.

Actualmente la compañía tiene presencia en países latinoamericanos como lo son: México, Costa Rica, Colombia, Perú, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay y Brasil. Ha sido reconocida como una SuperApp y una de las empresas de mayor crecimiento en la región. (Azevedo y Mascarenhas, 2019)

En Colombia, dentro de su portafolio de servicios se encuentra gran variedad de opciones en las categorías de Restaurantes, Farmacia, Tecnología, Supermercados, Licores y tiendas especializadas. En los últimos años han incrementado su portafolio de servicios de la aplicación con Rappi Mall para tiendas de moda, belleza, papelería, deportes, bebe, entre otros; Rappi Cash para dinero en efectivo, Rappi Favor para servicios de mensajería, Rappi Travel para vuelos y

hoteles, una sección de entretenimiento con Rappi Apuestas para apuestas, Rappi Games para juegos y torneos, Live Events para eventos en vivo. (App Rappi, s.f.)

Para entender cómo funciona Rappi, es importante conocer lo descrito por Vélez (s.f.) como se citó en (Bustos y Velásquez, 2019, p.3) quien explica la propuesta de valor del modelo de negocio de Rappi como “a three sided market place” que busca balancear la oferta y la demanda de los productos y servicios ofrecidos. Es un Marketplace que dispone una plataforma tecnológica en donde se encuentran oferentes y consumidores de productos y facilita su intercambio entre las partes, en este caso se encuentran las personas que necesitan algo con otras que pueden resolver esa necesidad, con gran variedad de opciones para el usuario”.

La aplicación reúne todas las ofertas de productos y servicios de las diferentes categorías y por medio de la plataforma tecnológica, que a su vez utiliza otra aplicación llamada Grability se simula la experiencia del comparador en un almacén de tradicional; cuando el usuario de la aplicación ya ha seleccionado el producto, se genera un pedido que es transferido al Rappitendero, quien se encuentran ubicado cerca al usuario, para que se dirija al establecimiento comercial, realice la compra y se lleve el pedido a la ubicación del usuario para su entrega. El usuario puede realizar el pago por medio de tarjeta de crédito o en efectivo. Rappi busca que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda, de tal forma que los usuarios reciban ofertas suficientes para satisfacer sus necesidades; el comercio cuente con una base de usuarios para el incremento de sus ventas y los Rappitenderos cuenten con suficientes pedidos en su zona de trabajo, lo que se ve reflejado en sus ingresos. (Bustos y Velásquez, 2019).

Por otra parte, es importante conocer que Rappi dentro de su cultura define como su objetivo principal “atraer e incorporar al mejor talento para ser la mejor empresa de delivery a

nivel de LATAM. Nuestro crecimiento es constante y no se detendrá, lo mismo se aplica a nuestros empleados y socios”.

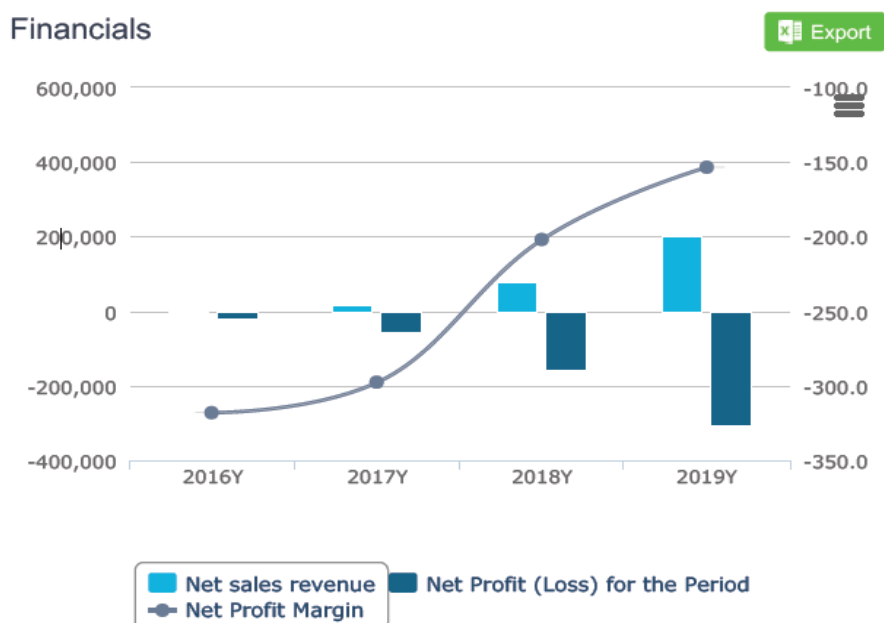
Como valores centrales de Rappi, encontramos los siguientes:

- “Estamos obsesionados con servir a nuestros clientes, por eso les entregamos magia, ¡siempre!
- Ejecutamos rapido y priorizamos, para realmente 'mover la aguja'
- Valoramos la diversidad y nos divertimos trabajando juntos.
- Pensamos como dueños, soñamos en grande y siempre actuamos con optimismo y mentalidad emprendedora.
- Somos muy ambiciosos por el bien común, no por nosotros mismos.” (Rappi, 2021)

1.3.2. Información financiera

De acuerdo con la información financiera reportada por la organización Rappi SAS a la superintendencia de sociedades podemos observar en la figura número 3, que los resultados financieros han sido negativos, pero con una recuperación constante y crecimientos a doble dígito en el caso de los ingresos, representantes de la organización han comunicado que Rappi es un startup de capital de riesgo cuya rentabilidad se proyecta al largo plazo.

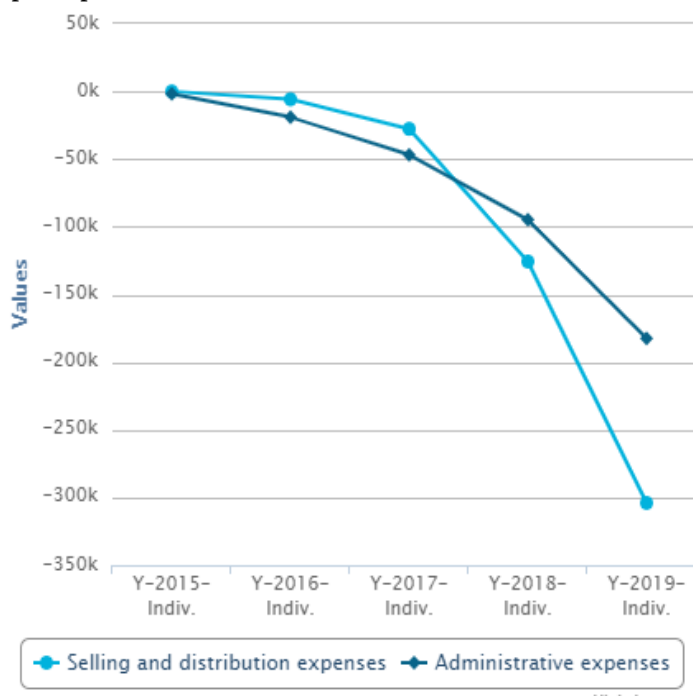
Figura 3. Histórico cifras relevantes Rappi SAS



Recuperado de EMIS (s.f.) (<https://www-emis-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/php/companies/index?pc=CO&cmpy=4900034>)

En el caso de los ingresos, para el año 2016 la organización vendió 6 mil millones y ya en el 2019 alcanzó la cifra en ventas de 198 mil millones, un aumento del 3.190%, crecimiento acelerado que le ha permitido posicionarse en el mercado, expandirse en la región y ganar popularidad, llama bastante la atención que los costos de ventas para el 2019 se registraron en 252 millones, y un margen bruto de al mismo nivel de las ventas, lo que resultaría bastante atractivo para los inversionistas, pero, los gastos relacionados con las ventas y administración sobrepasan casi por el doble los ingresos obtenidos, estos costo de venta representan el esfuerzo que realiza la organización en impulsar los productos que venden, el mantenimiento y desarrollo de la aplicación y un componente importante de recursos humanos, por lo cual, el análisis económico y financiero debe estar enfocado a los gastos de administrativos de ventas.

Figura 4. Evolución de los principales indicadores financieros



Recuperado de EMIS (s.f.) (<https://www-emis-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/php/companies/index/financials?pc=CO&cmpy=4900034&view-fins=all>)

En la figura 4 se muestra la evolución de los gastos administrativos y los gastos en ventas durante los últimos 5 años, de acuerdo con los estados financieros de la organización al cierre del 2019, sus gastos están divididos en las siguientes categorías:

Mercadeo: Representa en un 43% dentro del gasto y costo, y consiste en lanzamiento de campañas de mercadeo que tienen la intención de incrementar las ventas de bienes y servicios en la plataforma a usuarios finales y adquirir nuevos usuarios.

Plataforma: Representa el 14% de los costos y gastos y son montos pagados por comisiones de transacciones bancarias, contra cargos de tarjetas de débito o crédito, otras pérdidas por transacciones y ciertos incentivos a Rappitenderos que no son pagados por los usuarios finales

Personal: Representa el 28% de los costos y gastos y constituye principalmente los costos de compensación de empleados incluyendo costos de seguridad social.

Generales y ventas: Representan el 7% de los costos y gastos y se incluyen gastos generales y de ventas principalmente impuestos y tasas, la amortización de activos de contratos y otros costos asociados con la compensación de aliados.

1.3.3. Ubicación de la empresa en el sector económico

En un estudio entregado por Euromonitor Internacional y analizado en la publicación del medio económico Portafolio, se indica que el sector Foodservices creció un 27% respecto al 2019, ubicándolo en un 45%, dentro de América Latina Colombia se ubica en el segundo lugar, solo superado por Argentina donde el sector se posiciona en el 50%.

Para analizar el desempeño de Rappi dentro de sector de domicilios, se revisan los principales indicadores con las empresas que se consideran competencia directa, es decir, empresas con el mismo propósito económico, catálogo de servicios y bienes similares o la misma oferta comercial al público, para ello se eligió a: Domicilios.com -Inversiones Cmr S.A.S-, IFood -Come Ya S.A.S.-, Merqueo y finalmente Rappi.

Para realizar un acercamiento al lugar ocupado dentro del sector, se tiene en cuenta el desempeño en las ventas para los años 2018 y 2019 que fueron revelados en los estados de resultados en cada año y publicadas en la plataforma EMIS. Las ventas son un buen indicador para referenciar el desempeño dentro del mercado y como se evidencia en la figura 5, las ventas totales para el 2019 muestran un crecimiento del 97.9%, muy cerca del doble a lo reportado en 2018, y de las cuales Rappi concentraba el 63.83%, y un crecimiento del 13.85% respecto a lo ocupado en las ventas en el 2018. Sin embargo, 3 de las 4 compañías duplican o triplican sus



ventas con respecto al 2018, la única que pierde terreno es Domicilios.com que paso de ocupar el 21.7% del total de ventas a tan solo un 7.54% en el 2019, las demás compañías mantienen su participación y muestran un crecimiento homogéneo con el crecimiento general de las ventas.

Figura 5. Desempeño en el mercado

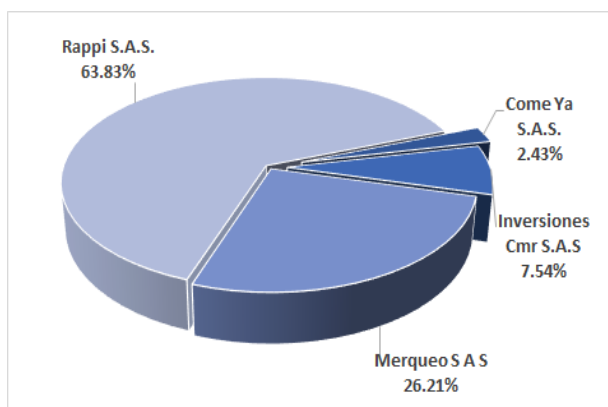
	 Merqueo S A S (Colombia)		 Come Ya S.A.S. (Colombia)		 Rappi S.A.S. (Colombia)		 Inversiones Cmr S.A.S (Colombia)		Total Ventas
	Ventas	%P	Ventas	%P	Ventas	%P	Ventas	%P	
2018	41,116	26.09%	3,518	2.23%	78,739	49.97%	34,191	21.70%	157,562
2019	81,712	26.21%	7,564	2.43%	198,980	63.83%	23,497	7.54%	311,754
Crecimiento	40,597	0.12%	4,046	0.19%	120,242	13.85%	- 10,694	-14.16%	154,191

Cifras expresadas en millones

Fuente: Datos obtenidos de EMIS

En la figura 6 se tiene mayor claridad sobre la ocupación a nivel de ventas de Rappi sobre las demás compañías objeto del análisis, este porcentaje da una posición dominante en el mercado, e indica de la preferencia que muchos usuarios tienen sobre la aplicación, pues desde el enfoque financiero las compañías se valoran por la capacidad de generar efectivo y esto se resume en las ventas.

Figura 6. Ocupación a nivel de ventas



Fuente: Datos obtenidos de EMIS

2. Marco metodológico

2.1. Enfoque y tipo de investigación

2.1.1. Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se utiliza la recolección y análisis de datos para dar respuesta a la investigación y probar las hipótesis definidas; se mide con precisión las variables de estudio y se emplea la estadística para establecer patrones de comportamiento de la población. El diseño de investigación es de tipo no experimental, no se manipulan las variables, se observan tal como se dan en su contexto natural, para así poder analizarlas, recolectando la información en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1.2. Tipo de estudio

La metodología empleada para el desarrollo de esta investigación es de tipo descriptivo dado que se centra en puntualizar las características de las condiciones laborales de los Rappitenderos en Colombia con el fin de analizarlas; también es de tipo correlacional ya que aporta indicios sobre las posibles causas que llevan a que se presenten determinadas condiciones laborales y el impacto económico y social que esto puede generar en la organización; estableciendo el grado de relación que pueda existir entre las variables.

2.1.3. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es hasta la propuesta de un modelo alternativo de contratación que equilibre los intereses económicos de las partes; incluyendo una propuesta de implementación para los Rappitenderos en Rappi en Bogotá, Colombia.



2.2. Definición de Variables

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas se identifican las siguientes definiciones de variables:

Hipótesis 1

Las condiciones laborales de los Rappitenderos son desfavorables debido a la modalidad de contratación empleada por Rappi Colombia.

Variables

- **Variable independiente:** Modalidad de contratación
- **Variable dependiente:** Condiciones laborales desfavorables

Definición operacional

- **Modalidad de contratación:** Son las diferentes alternativas que tienen las empresas para vincular a sus trabajadores. De acuerdo con lo definido en el marco teórico, existen diferentes modalidades de contratos como lo son: según su forma - verbal o escrito-; según su duración - termino fijo, termino indefinido, por el tiempo de duración de una obra o labor, para realizar una trabajo ocasional, accidental o transitorio-, los cuales se encuentran regulados por el Código Sustantivo de Trabajo; también existe el contrato profesional de prestación de servicios el cual se encuentra regulado por el Código Civil colombiano y Código de Comercio. Cada empresa puede utilizar cualquier modalidad de contratación dependiendo de sus necesidades, dando cumplimiento a lo establecido por ley.

- **Condiciones laborales:** Son aquellas condiciones inmersas en la relación laboral entre el trabajador y el empleador relacionadas con la seguridad, calidad de vida y salud dentro del trabajo.

Hipótesis 2

Los Rappitenderos se encuentran desprotegidos frente a las disposiciones relacionadas con seguridad social y bienestar laboral.

Variables

- **Variables independientes:** Seguridad Social
- **Variables dependientes:** Bienestar laboral

Definición operacional

- **Seguridad social:** Es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley. Este es un sistema que cubre eventualidades como la de alteración a la salud, incapacidad laboral, desempleo, vejez y muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar.
- **Bienestar laboral:** Briceño, (2012) define bienestar como la satisfacción de nivel de vida desde una corriente objetiva, que no se cierne únicamente a la subjetividad de cada persona, es un conjunto disposiciones que permitirán contar con servicios organizados, como salud o educación, por ejemplo. El bienestar laboral empieza a ir de la mano con la calidad de vida en el trabajo, por ende, sería “la satisfacción en el trabajo, entendida

como una actitud general hacia éste”, (Calderón, Murillo, Torres, 2003) Al conceptualizar bienestar laboral es importante tener en cuenta que éste se relaciona con niveles de satisfacción y motivación.

Hipótesis 3

La remuneración recibida por los Rappitenderos no es adecuada y se encuentra por debajo de la oferta salarial del mercado.

Variables

- **Variables independientes:** Oferta salarial del mercado
- **Variables dependientes:** Remuneración

Definición operacional

- **Remuneración:** Es el pago o la retribución que se ofrece a una persona por la prestación de un servicio en un tiempo determinado y en un lugar en específico. Este concepto salarial también se conoce como salario, paga o sueldo, que viene a ser el pago o la nómina que se le ofrece a un trabajador por parte de su empleador para ocupar una vacante en su empresa. Sin embargo, también es posible hablar del concepto de remuneración en el ámbito de los productos bancarios; como puede ser la remuneración de un depósito o de una cuenta corriente, o en acuerdos mercantiles - trabajadores freelance-.
- **Oferta salarial del mercado:** Hace referencia a la remuneración o ingresos promedio que existe en un mercado laboral específico.

2.2.1. Medición de las variables

El instrumento para la recolección de información es aplicado en el periodo comprendido entre el 7 de abril y 2 de mayo de 2021.

2.3. Definición de la población

2.3.1. Caracterización

De acuerdo con Lepkowski, (2008b), como se citó en (Hernández, Fernández y Baptista, ,2014, p.174), la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Para esta investigación, la población hace referencia a los Rappitenderos en Colombia; es decir aquellas personas ya sean nacionales o extranjeras, que se encargan de entregar los productos o servicios solicitados por los usuarios; de acuerdo con el concejo de Bogotá hay más de 97.000 Rappitenderos registrados. (Bonilla, Díaz y Pinzón, 2020, p. 243).

Para esta investigación se tomarán, específicamente los que operan en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Chapinero, entre las calles 72 y 85 y entre la carrera 3 y la autopista norte.

2.3.2. Definición de la muestra

3.3.2.1 Tipo de muestra

La muestra es un subgrupo de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El tipo de muestra es no probabilística tomando a los Rappitenderos que están ubicados en la localidad de Chapinero entre las calles 72 y 85 y entre la carrera 3 y la autopista norte. De acuerdo con (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.176), en la muestra no probabilista “la

elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigado”.

3.3.2.2 Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de 31 Rappitenderos localizados en el sector Chapinero de la ciudad de Bogotá, entre las calles 72 y 85 y entre la carrera 3 y la autopista norte, a los cuales se realiza la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

2.4. Herramienta para el diagnóstico empresarial

La matriz DOFA es una herramienta por medio de la cual se realiza el diagnóstico de la situación actual de una organización, en este caso para Rappi; analizando sus características internas debilidades y fortalezas, así como también sus factores externos que la pueden afectar en cuanto a amenazas y oportunidades.

Este análisis permite identificar las capacidades y recursos específicos con los que cuenta Rappi y como sería la mejor forma de utilizarlos; así como también las oportunidades que no se están aprovechando debido a la falta de recursos adecuados; permitiendo así poder tomar decisiones estratégicas oportunas que son necesarias para cumplir con los objetivos organizacionales planteados. (Wheelen, y Hunger, 2013)

2.5. Instrumento para la recolección de información

2.5.1. Definición

El cuestionario es un instrumento que se utilizan en encuestas por medio del cual se recopila los datos mediante un conjunto de preguntas, previamente diseñadas, respecto a las

variables a medir. (Chasteauneuf, 2009), como se citó en (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.5.2. Diseño de instrumento

Teniendo en cuenta las variables de estudio, se diseña una encuesta estructurada la cual permite contar con resultados consistentes y coherentes. Se utiliza la herramienta Microsoft Forms, la cual facilita la recolección y el análisis de la información, cuenta con un total de 23 preguntas de tipo abiertas, cerradas y de selección múltiple. La forma de aplicación de este instrumento es mediante el envío del link de la encuesta, a través de WhatsApp o correo electrónico a los Rappitenderos.

A través del siguiente link se puede consultar el instrumento diseñado

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=WbVvwGgbhEuhT0fQ2Delqy7ESnbUWGpEj0JLUsqk0cNURFIxUkM1MVpWR1A3MlM3QjVSTjI2OV04Qy4u>

2.5.3. Validación del instrumento

La validez hace referencia al grado en que en el instrumento mide realmente las variables que se pretenden medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El instrumento es validado por dos Rappitenderos, quienes estuvieron de acuerdo con las preguntas; sin embargo, nos sugirieron agregar una acerca del uso de otras plataformas como alternativa de ingresos, ya que varios Rappitenderos no solamente utilizan a Rappi; también el agregar una pregunta abierta para que nos mencionen los aspectos que consideran deben tenerse en cuenta para mejorar sus condiciones laborales. Estos ajustes fueron implementados previo al inicio de la aplicación de las encuestas.



Por medio de la validación se confirma que las preguntas realmente permiten medir las variables de estudio.

2.5.4. Técnicas para el análisis de los datos

El análisis de datos se realiza a través de estadística descriptiva, presentándose de manera organizada en gráficos los resultados de cada variable, frecuencias y porcentajes.



3. Análisis de resultados

3.1. Desarrollo matriz DOFA

A continuación, se muestra la matriz DOFA desarrollada para Rappi Colombia, por medio de la cual se conoce la situación actual de la empresa analizando e identificando sus debilidades y fortalezas, conocidos como factores internos y sus oportunidades y amenazas conocidas como factores externos; brindando así una visión global e integral que permite tomar decisiones oportunas y apropiadas frente a cada situación que se presente.

Tabla 1. Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
• Protestas y reclamos de los trabajadores por sus condiciones laborales. • Quejas de usuarios por falencias en la prestación del servicio, ya sea por incumplimientos o demoras en la entrega. • No brindar garantías mínimas laborales a los rappitenderos. • No contar con regulación laboral.	• Considerada dentro de las mejores empresas innovadoras latinoamericanas • Mercado en crecimiento • Generación de oportunidades laborales -rappitenderos- • Nuevas modalidades de servicios para satisfacer necesidades • Alta aceptación por parte de los consumidores • Presencia a través de nuevas tecnologías
Fortalezas	Amenazas
• Alianzas con diferentes entidades comerciales como restaurantes, farmacias, supermercados, etc. • Ofrece gran variedad de productos y servicios. • Inversión extranjera. • Aplicación gratuita y fácil de usar.	• Fuerte rivalidad de competidores. • Elevado ritmo de innovación en el sector. • Sanciones impuestas por entes de control y regulatorios. • Afectación de la imagen por suplantación para cometer delitos usando los implementos de trabajo.

Nota: Elaboración propia

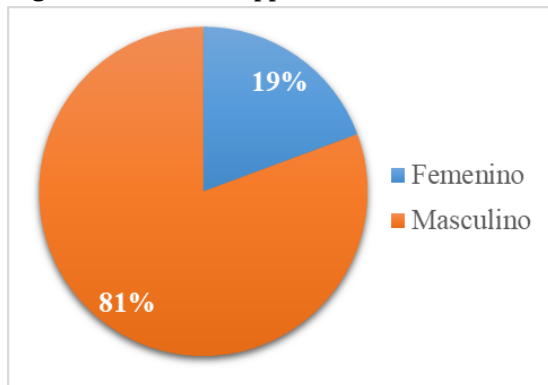
Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que existen debilidades que se deben corregir y que se encuentran relacionadas con esta investigación, como lo son las protestas y reclamos de los trabajadores por sus condiciones laborales, no brindar garantías mínimas laborales a los Rappitenderos y no contar con regulación laboral; adicionalmente existen oportunidades para explotar como el hacer parte de un mercado que está en constante crecimiento, tener una alta aceptación por los consumidores y la presencia a través de nuevas tecnologías. Es por esto que deben plantearse estrategias que permitan abordar estos aspectos por medio de las cuales se busque la mejora de las condiciones laborales de los Rappitenderos con un modelo de contratación que genere equilibrio de intereses entre las partes; así como también estrategias que les permita afrontar las amenazas y mantener las fortalezas identificadas.

3.2. Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los Rappitenderos, con su respectivo análisis.

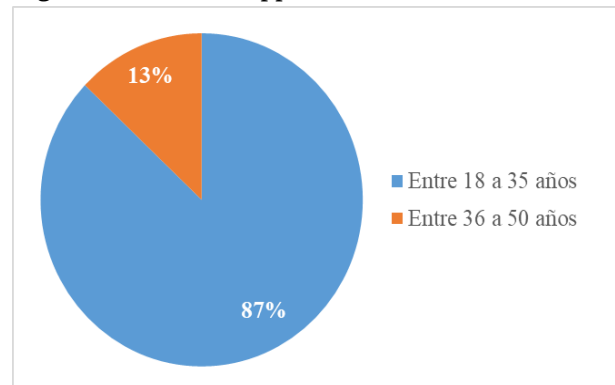
En cuanto al sexo se puede evidenciar que no son solo los hombres los que se dedican a la labor de entrega de domicilios; a pesar de ser el sexo masculino el predominante con un porcentaje de 81%, se evidencia que también las mujeres participan en la realización de esta actividad en una menor proporción con un porcentaje de 19%, como se evidencia en la figura 7.

Figura 7. Sexo de Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Edad de Rappitenderos



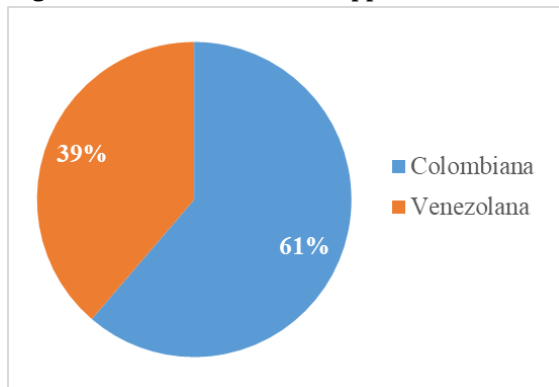
Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se evidencia que el rango de edad entre 18 y 35 años es el que predomina entre los Rappitenderos mientras que tan solo el 13% corresponde al rango entre 36 y 50 años. No se evidencio rappitenderos menores a 18 años.

Se evidencia la presencia de Rappitenderos con diferentes nacionalidades, entre colombiana y venezolana, siendo esta última la que presenta una menor participación con un porcentaje de 39%, lo cual se considera significativo teniendo en cuenta la situación actual de los migrantes venezolanos quienes ingresan a nuestro país en búsqueda de nuevas oportunidades debido a lo que está ocurriendo en Venezuela, donde se ve desmejorada sus condiciones de calidad de vida y derechos.

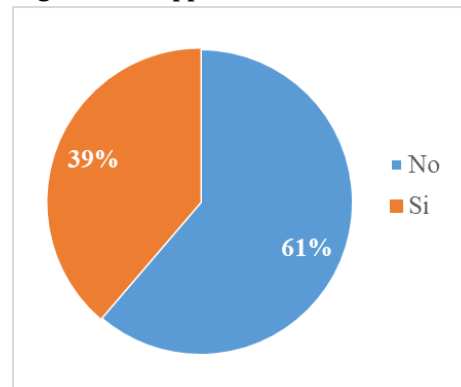
De acuerdo con Pardo (2021), son cerca de dos millones de venezolanos que se encuentran en Colombia, de los cuales el 90% se ganan la vida en la economía informal y el 56% no cuenta con un estado migratorio oficial.

Figura 9. Nacionalidad de Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Rappitenderos cabeza de familia

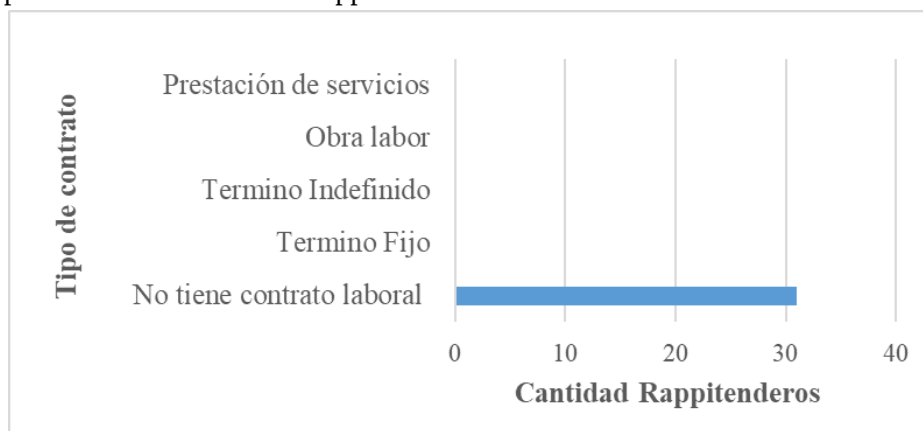


Fuente: Elaboración propia

Entre los Rappitenderos se evidencia que 12 de 31 son personas cabeza de familia, siendo este factor predominante, lo que significa que la mayoría tienen a cargo la responsabilidad de hijos menores de edad y/o personas dependientes consideradas incapacitadas para laborar o existe una deficiencia sustancial de ayuda de los demás miembros de la familia; esto teniendo en cuenta lo descrito por Legis (2017) respecto de las condiciones que debe cumplir una persona para ser cabeza de hogar.

Se evidencia que los Rappitenderos no cuentan con un contrato laboral, siendo esto un factor importante a considerar ya que al no existir no se establecen las condiciones, derechos y obligaciones de cada una de las partes pudiendo acarrear consecuencias y problemas legales.

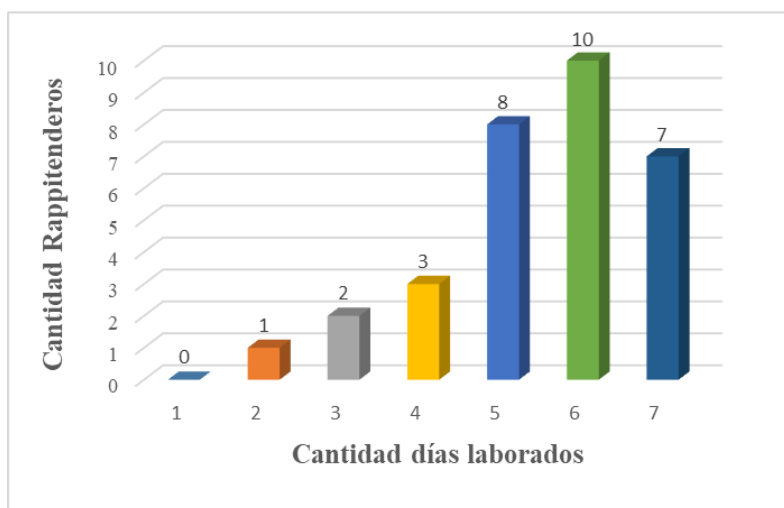
Figura 11. Tipo de contrato laboral de Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

El 19% de los Rappitenderos labora entre 1 y 4 días a la semana, mientras que el 81% labora entre 5 y 7 días, presentando una mayor tendencia a laborar 6 días a la semana y dejando un día como descanso.

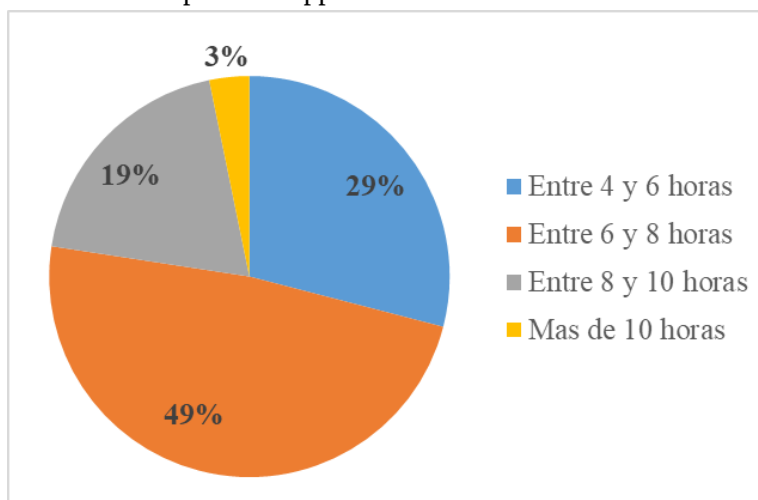
Figura 12. Días a la semana laborados por los Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las horas diarias para laborar se evidencia que 24 de 31 Rappitenderos labora entre 4 y 8 horas y tan solo un porcentaje de 22% labora más de 8 horas.

Figura 13. Horas diarias laboradas por los Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

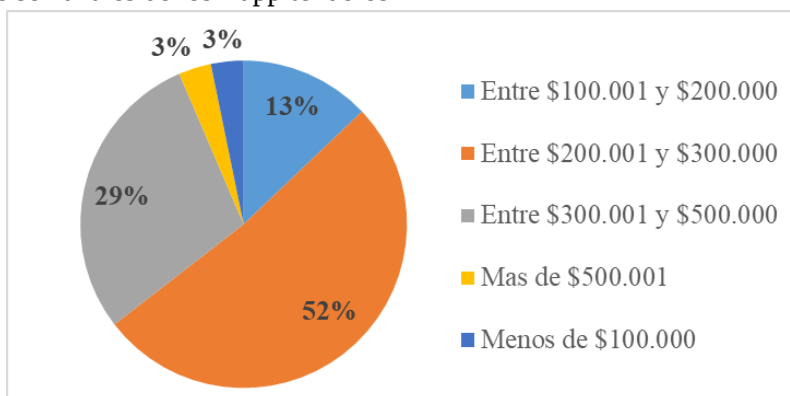
El promedio de ingresos semanales que reciben los Rappitenderos se encuentra en el rango entre \$200.000 y \$300.000, se puede evidenciar que el 16% recibe menos de los \$200.000 y el 32% logra más de \$300.000.

El 100% de los Rappitenderos encuestados considera que la remuneración no es justa, esto teniendo en cuenta que sus ingresos dependen del número de pedidos y/o servicios que presten a los usuarios, para lo cual requieren de mucho esfuerzo si quieren logran acumular un equivalente a un salario mínimo, el cual para el año 2021 es de \$908.526.

Al revisar la información y hacer el análisis entre un rappitendero y una persona cuyos ingresos correspondan al SMLV, encontramos que la semana laboral de este último, corresponde a ingresos de \$227.132, al día tiene un ingreso de \$30.284 y la hora un valor \$3.786, teniendo en cuenta que estas personas deben cumplir con 8 horas laborales diarias, para el cumplimiento de las 48 horas laborales a la semana; sin embargo, para el caso del rappitendero alcanzar el ingreso de una semana laboral, es decir \$227.132, no está sujeto al cumplimiento de 8 horas al día, si no que depende de la cantidad de pedidos solicitados por los usuarios, según Fosyga (s.f), en

promedio un rappitendero recibe hasta \$4.000 por pedido y en promedio entre 10 y 15 pedidos al día, es decir que en promedio podría recibir como ingreso mensual la cifra de \$800.000.

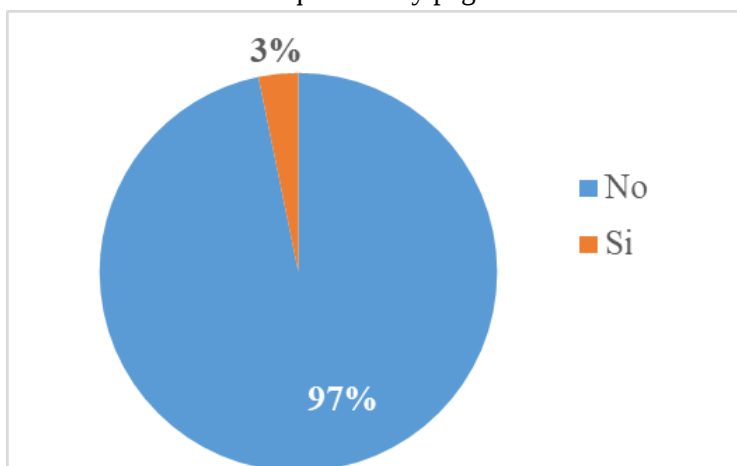
Figura 14. Ingresos semanales de los Rappitenderos



Fuente: Elaboración propia

Entre los Rappitenderos se evidencia que tan solo el 3% está de acuerdo con la forma en que se liquidan y pagan las comisiones por sus servicios. Actualmente el sistema de remuneración se transformó para ser equitativo en cuanto al esfuerzo requerido y el valor pagado, variables desconocidas en un pago de tarifa fija que se tenía anteriormente. En el nuevo modelo la tarifa se liquida de acuerdo con las distancias a recorrer, una tarifa mínima fija en cualquier tipo de pedido, y las propinas que los clientes quieran conceder. Por otro lado, la remuneración dependerá de la productividad que tenga el Rappitendero -cantidad de pedidos evacuados en la jornada de trabajo- para lo cual Rappi se ha comprometido en la optimización de tiempos, de su plataforma y premiando los restaurantes que no hacen esperar a los Rappitenderos.

Figura 15. Rappitenderos de acuerdo con la liquidación y pago de comisiones

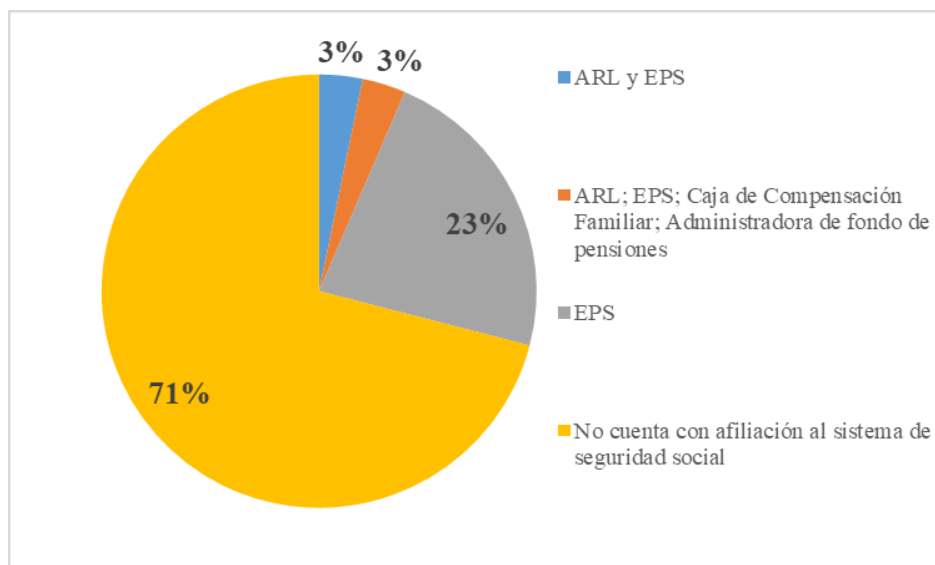


Fuente: Elaboración propia

Respecto al tema de afiliaciones al sistema de seguridad social, se evidencia que solo el 29% de los Rappitenderos cuenta con algún tipo de afiliación, ya sea a la ARL, EPS, Caja de Compensación Familiar o Administradora de Fondos de Pensiones; siendo la EPS el tipo de afiliación que más predomina. Validando estos resultados y haciendo una comparación frente a una encuesta desarrollada a Rappitenderos, por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, se identifica que las afiliaciones a salud corresponden a régimen contributivo ya sea como cotizante independiente o beneficiarios.

El 100% de Rappitenderos encuestados afirma que antes de ingresar a laborar Rappi no solicita ni exige afiliaciones al sistema de seguridad social siendo esto un aspecto importante a considerar y revisar ya que la finalidad de estar afiliado al sistema se basa en “garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten” (Ley 100, 1993, art.1).

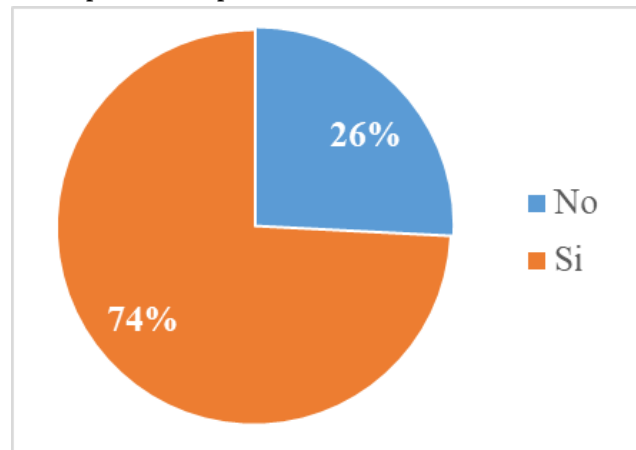
Figura 16. Afiliación a seguridad social



Fuente: Elaboración propia

De los 31 Rappitenderos encuestados, el 97% afirma que Rappi no les exige el uso de elementos de protección personal; sin embargo, el 74% si los utiliza para el desarrollo de sus actividades siendo esto importante ya que de esta forma se protege el cuerpo humano de situaciones de riesgo, accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Revisando la página web de Rappi, en términos y condiciones relacionados a cada actor, para el Rappitendero se define lo siguiente: “Persona natural que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de La Plataforma, por cuenta y riesgo propio”, confirmando la no exigencia del uso de elementos de protección personal.

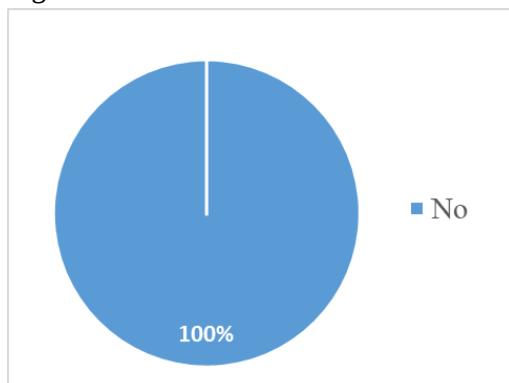
Figura 17. Uso de elementos de protección personal



Fuente: Elaboración propia

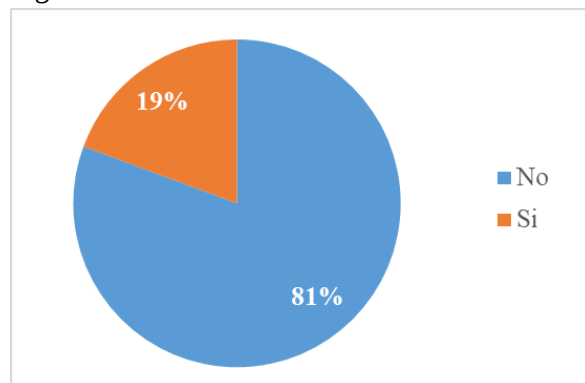
El 100% de los Rappitenderos encuestados manifiesta no haber sufrido algún tipo de accidente en el desarrollo de su trabajo y solo el 19% afirma que Rappi les brinda cobertura en caso de accidente. De acuerdo con informado por Rappi en su blog SoyRappi de marzo de 2021, pensando en el bienestar de los repartidores han implementado un seguro de accidentes personales y de protección personal llamado SAPPI, el cual les brinda asistencia en caso de un accidente, si necesitan atención médica, si dañan a alguien o alguna propiedad o si requieren asesoría jurídica en caso de un accidente de tránsito. Este seguro cubre desde el momento que los Rappitenderos aceptan el pedido hasta 30 minutos después de finalizada la orden; otorga cobertura de muerte accidental, incapacidad parcial o permanente, gastos de curación por accidente, daños a terceros, asistencia legal.

Figura 18. Accidentalidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Cobertura en caso de accidente

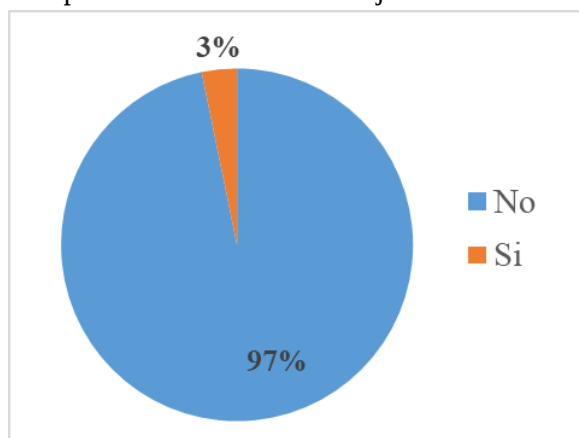


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los elementos necesarios para el desarrollo del trabajo, el 97% de Rappitenderos encuestados afirma que Rappi no hace entrega de estos, ellos deben adquirir por sus medios elementos como medio de transporte, maleta, casco, chaleco, gorra, entre otros, en los casos que lo deseen, sin embargo, es importante aclarar que los establecimientos como centros comerciales, restaurantes, entre otros, les exigen identificación visible de Rappi y maleta para el transporte de pedidos; respecto al 3% que señala entrega de elementos por parte de Rappi para desarrollar su actividades, se infiere que ellos adquirieron el kit inicial comercial que vende Rappi, ya que dentro de las políticas y términos indican que los Mandatario o Rappitenderos son: “Persona natural que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de la Plataforma. **El Mandatario actúa por cuenta y riesgo propio** y libera de cualquier tipo de responsabilidad que pueda surgir durante la prestación del servicio al Consumidor” Rappi (s.f).

De acuerdo con lo informado por Rappi, en su blog SoyRappi de diciembre 2020, una vez los Rappitenderos están activos pueden adquirir su kit inicial que consta de maleta negra + Tarjeta empresarial Plata + Tarjeta empresarial Edenred por un valor de \$130.000.

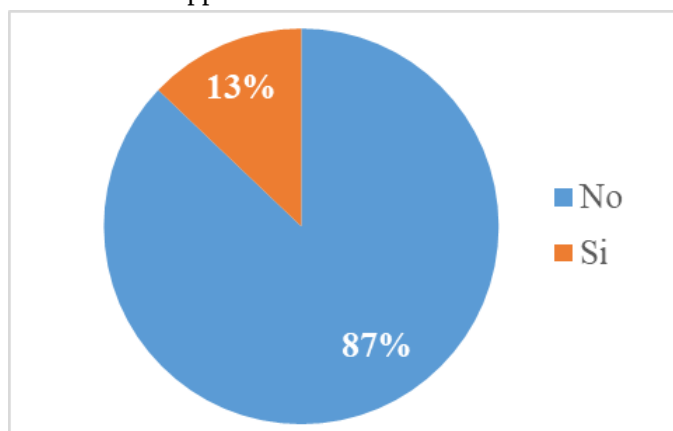
Figura 20. Entrega de elementos para el desarrollo del trabajo



Fuente: Elaboración propia

La totalidad de Rappitenderos encuestados afirma que Rappi no ofrece actividades de bienestar y recreación para ellos y su familia y el 87% afirma que no reciben ningún beneficio por laborar en la empresa. Sin embargo, Rappi en su blog SoyRappi de abril de 2021 informa beneficios a los que pueden acceder los Rappitenderos, encontrándose para la ciudad de Bogotá alianzas con otras empresas brindando mejores precios para la instalación del sistema de Gas Natural Vehicular, servicios de mantenimiento, revisión técnico mecánica, adquisición de aceite para vehículos, planes de datos y llamadas; adicionalmente cuentan con espacios adaptados, llamados pit stops, en los que los Rappitenderos pueden hidratarse, descansar y recargar el celular.

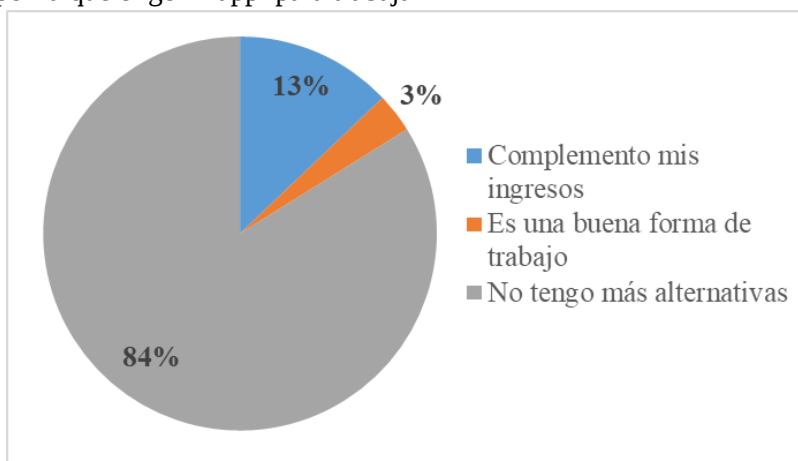
Figura 21. Beneficios por laboral en Rappi



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la mayoría de los Rappitenderos eligieron a Rappi como alternativa para laborar porque no tenían más opciones laborales, es decir presentan dificultades para acceder a empleos regulados por el Ministerio de trabajo, mientras que el 16% porque lo consideran como una buena forma de trabajo y porque complementan sus ingresos. Adicionalmente se relaciona su preferencia de trabajo con esta plataforma con la posición de esta en el mercado y la preferencia de los usuarios finales para el servicio de domicilios.

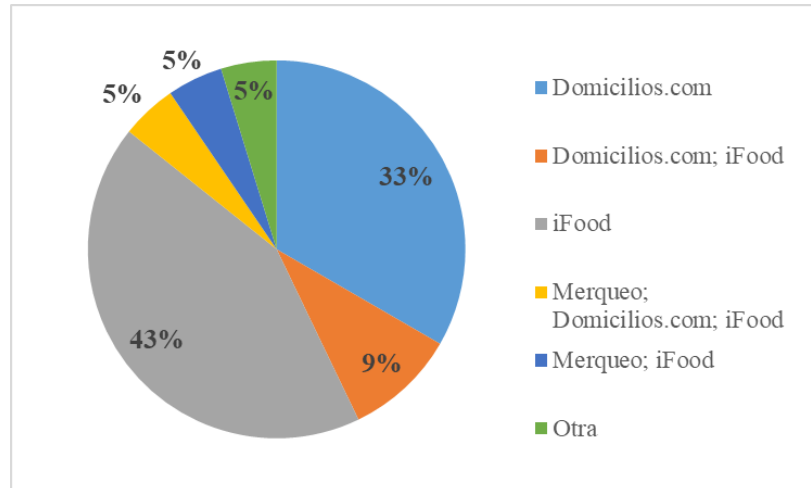
Figura 22. Razón por la que eligen Rappi para trabajar



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que los Rappitenderos no solamente utilizan Rappi como alternativa de ingresos sino también algunos utilizan otras plataformas digitales como lo son Domicilios.com y iFood, ambas con una participación de 33% y 43% respectivamente. Entre las otras plataformas se encuentran Merqueo y Mensajeros urbanos.

Figura 23. Otras plataformas como alternativa de ingresos



Fuente: Elaboración propia

Existen aspectos que los Rappitenderos consideran se deben tener en cuenta para mejorar sus condiciones laborales, entre los cuales se destaca el contar con la suscripción de un contrato laboral justo que cumpla con las condiciones de ley, la afiliación al sistema de seguridad social, las mínimas condiciones laborales de un contrato laboral, el pensar más en el trabajador y brindarle mayores beneficios como el de la salud.

4. Discusión

Con los resultados obtenidos se puede ver que las condiciones laborales de los Rappitenderos no son las mejores partiendo de que no cuentan con la suscripción de un contrato laboral, no se asegura la afiliación al sistema de seguridad social, para lograr acumular un equivalente a un salario mínimo requieren de mucho esfuerzo, no se les exige el uso de elementos de protección social, no se les hace entrega de los elementos necesarios para el desarrollo de su trabajo, no cuentan con actividades de bienestar y recreación, la mayoría trabajan en Rappi porque no tienen más alternativas y algunos deben recurrir a trabajar también en otras plataformas de domicilios. Con todo esto vemos que no se cumple lo estipulado por la Organización Internacional del Trabajo OIT en lo relacionado con un trabajo decente, haciendo referencia a un empleo que genere un ingreso justo, incluyendo la seguridad en el trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad de sindicalización y la igualdad de oportunidades y trato para todos.

(Organización Internacional del Trabajo OIT, s.f.).

Para realizar las aproximaciones a los costos laborales y el impacto económico que tendría cubrir las erogaciones provenientes de la seguridad social de cada Rappitendero, y con la información recolectada se han calculado las siguientes variables:

Un Rappitendero en promedio trabaja al mes como mínimo 130.84 horas, y máximo 175.74 horas, este rango de horas trabajadas se encuentra por debajo de la jornada laboral en Colombia de 192 horas, debido a que el 78% trabaja entre 4 y 8 horas a la semana. En términos del ingreso, y de acuerdo con los datos recolectados un Rappitendero puede generar como mínimo ingresos mensuales \$877.419 en pesos colombianos y máximo \$ 1.558.709.



Los costos de seguridad social que incluyen ARL, pensión y salud, serán calculados sobre el salario mínimo mensual legal vigente debido a que el monto máximo de ingreso, multiplicado por el 40% - 623.483 - está por debajo de la base mínima por la cual se deben realizar los aportes, es decir, que los costos asociables serían los estimados en la figura 24.

Figura 24. Estimación de costos de seguridad social

Base de Cotizacion	908,526	
Concepto	Tarifa	Valor
ARL - Riesgo 4	4.35%	39,521
Pensión	16%	145,364
Salud	12.5%	113,566
Total Seguridad Social		298,451

Fuente: Elaboración propia

Es importante tener en cuenta que aparte de las multas impuestas por protección al consumidor, se evidencian diferentes denuncias que le han impuesto a Rappi por el manejo del servicio con sus trabajadores.

Según las denuncias de Diego Barcelo, quien por la difícil situación económica se vio en la necesidad de trabajar como domiciliario de Rappi cuenta la serie de irregularidades en las que se vio sometido, en un principio le descontaban el seguro, pero ha sufrido dos accidentes en su ciclo mientras laboraba y la empresa se ha lavado las manos sin prestar ningún tipo de ayuda. En el segundo accidente que tuvo que fue mucho más grave y por ser un tratamiento más costoso llamo a la empresa para verificar que el seguro se haría cargo de los gastos, para lo cual le dijeron que el ya no contaba con ningún seguro, asegurando que cada semana se les descontaba el dinero para esto.

Asegura que en la empresa tampoco están pendientes de que se cumplan con todas las normas de bioseguridad y que semana a semana cuando van por el pago tienen descuentos

injustificados, muchas de las personas que trabajan en esta labor son venezolanos indocumentados y que por esto mismo sienten temor de denunciar estas irregularidades. (Periódico La Tribuna, 2020).

Algunos senadores como Armando Benedetti también se pronunciaron con respecto a cómo trabaja Rappi y sus malas prácticas laborales con sus empleados.

A través de redes sociales, el senador Armando Benedetti arremetió contra la plataforma de domicilios Rappi por ser, según él, una herramienta para explotar a sus empleados.

Según denunció, "Los dueños de Rappi son unos miserables: no pagan salarios fijos ni seguridad social, explotan a sus empleados por cerca de 10 horas al día y les pagan tan solo \$2.100 por domicilio", reiteró el senador.

Benedetti explicó también que "el Estado no debe tolerar esta esclavitud que impuso Rappi a costa de la necesidad de la gente" y reiteró que, no se puede justificar el abuso de la aplicación argumentando libre mercado. Así mismo manifestó "Justificar los abusos de Rappi con el cuento del libre mercado es una canallada. Los 'rappitenderos' no tienen opción: o aceptan los abusos o aguantan hambre".

Esta no es la primera vez que políticos colombianos cuestionan las condiciones laborales de los trabajadores de la aplicación. Recordemos que, tras las denuncias realizadas el año pasado, se implementaron puntos de descanso e hidratación para los asociados. Sin embargo, ante las últimas declaraciones del senador la empresa no se ha manifestado. (Rozo, 2021).

Por otra parte, con los resultados obtenidos se confirma las tres hipótesis planteadas. Para la primera se evidencia que las condiciones laborales de los Rappitenderos son desfavorables debido a la modalidad de contratación empleada por Rappi Colombia, pues esta población no

cuenta con un contrato laboral por el cual se determinen las condiciones, derechos y obligaciones entre las partes, tal como lo menciona el artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo en el que se describen las obligaciones por parte del empleador y el artículo 58 del mismo Código para las obligaciones por parte del trabajador, si no con un contrato civil. El no contar con la suscripción de un contrato laboral puede verse como un fraude a la seguridad social ya que el trabajador no cotizaría a este sistema y le sería muy complicado reclamar y exigirle al empleador el cumplimiento de sus derechos y obligaciones; así como también para el empleador el exigirle el cumplimiento de sus deberes al trabajador; lo cual puede provocar problemas legales.

Respecto a la segunda hipótesis, los Rappitenderos se encuentran desprotegidos frente a las disposiciones relacionadas con seguridad social y bienestar laboral, pues se evidencia que Rappi no le exige afiliaciones al sistema de seguridad social antes de ingresar a laborar y son muy pocos los que cuentan con algún tipo de afiliación, predominando la de a EPS. Como se mencionó anteriormente, el no contar con un contrato laboral conlleva a que el trabajador no cotice al sistema viéndose como un fraude a la seguridad social y no se estaría garantizando sus derechos para obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten, especialmente las de salud y de capacidad económica. En relación con el aspecto de bienestar laboral se evidencio que Rappi no ofrece actividades de bienestar y recreación para ellos y sus familias, siendo esto un aspecto clave para mantener a los trabajadores motivados y comprometidos con la empresa. Por otra parte, existen beneficios a los que pueden acceder los Rappitenderos, sin embargo, esto no es percibido por toda la población, por lo que se considera que puede estarse presentando falencias en la comunicación provocando que no todos los estén informados del tema y no sepan como acceder

a los mismos; se sugiere se diseñe una estrategia de comunicación que abarque aspectos de interés importantes para esta población y que sea divulgada por medios por los cuales sea visible para todos.

Y para la tercera hipótesis, la remuneración recibida por los Rappitenderos no es adecuada y se encuentra por debajo de la oferta salarial del mercado, pues esta población considera que su remuneración no es justa y el promedio de ingresos semanales que reciben se encuentra en el rango de \$200.000 y \$300.000; con tendencia a laborar 6 días en la semana entre 6 y 8 horas; si lo comparamos con el nivel salarial ofertado en el mercado calculado con el valor de la hora en el salario mínimo mensual legal vigente incluyendo prestaciones legales y aportes a seguridad social –54.68% de carga prestacional la hora se estimaría en \$ 7.319,47, la cual estaría por encima en el caso de las personas que no trabajan con mayor frecuencia en la aplicación, recordemos que de acuerdo a los datos recogidos el promedio mínimo de horas trabajadas en el mes equivale a 130.84 horas, con una remuneración aproximada de \$877.419 mensual que indica un pago por hora de \$ 6.706. Para el caso de las personas que laboran con mayor frecuencia en promedio máximo 174,74 horas y que podrían percibir una remuneración aproximada de \$877.419 el valor de la hora se calcularía en \$8.869,31 que es un valor muy superior al salario mínimo por hora.

Con la información que hemos recolectado, podemos identificar, además, la importancia del contexto en el que se han desarrollado estas plataformas, es evidente la evolución del mundo tecnológico y digital; sin embargo y lamentablemente los avances en la regulación en temas económicos laborales que puedan tener relación con los avances tecnológicos y digitales, para

este caso las plataformas digitales, no han tenido una evolución simultánea, lo cual ha llevado a Rappi y otras plataformas a cuestionamientos en su proceder contractual con sus socios.

Como se ha mencionado, los Rappitenderos, no son considerados trabajadores, si no socios o aliados, lo cual implica para Rappi que no hay existencia de un contrato laboral, si no, un contrato civil, el cual no cuenta con estas características: a) La actividad debe ser realizada directamente por la persona; b) Debe darse una relación de dependencia o subordinación respecto del empleador; c) Salario. Sin embargo, y haciendo una interpretación entre la información obtenida y las características de este tipo de contrato, diferimos en que no exista una relación laboral ya que, los Rappitenderos son los que ejercen la labor directamente, consideramos que si hay una existencia de subordinación, ya que si bien no es una relación laboral tradicional, con una persona física -Jefe- que indique directamente unas funciones, horarios y responsabilidades, si existe una subordinación dada a raíz de la misma plataforma, ya que por medio de esta se realiza la asignación del servicio, en el cual se dan las indicaciones relacionadas para desarrollar su función de Rappitendero, es decir, hay un cambio en el ejercicio de subordinación, el cual es desarrollado por algoritmos de inteligencia artificial que adicionalmente identifican posibles irregularidades o infracciones que puedan realizar los Rappitenderos e imponen sanciones de acuerdo estas, y finalmente los Rappitenderos por el ejercicio de sus actividades reciben una remuneración.

Por lo anterior se considera que Rappi si mantiene una relación contractual con sus Rappitenderos, pero no es una relación laboral tradicional y esto surge justamente de los pocos avances contractuales mencionados, por ello es importante realizar una regulación contractual

acorde al vínculo existente entre Rappitenderos y Rappi, en donde se puedan manejar características de un contrato laboral y uno civil.



5. Propuesta

Título de la propuesta:

Modelo alternativo para la contratación en Startup Rappi

Descripción:

Se propone un modelo de contratación mixta, es decir, que para la contratación de los Rappitenderos se adopten características de un contrato laboral regulado por el Código Sustantivo de Trabajo y aspectos de un contrato Civil, el cual es regulado por el Código Civil colombiano y Código de Comercio.

Dadas las características de este mercado laboral, se propone la generación de un contrato laboral específico para plataformas digitales, el cual debe estar manifestado de manera escrita o digital, por la empresa y el socio para la prestación de un servicio y bajo subordinación digital, sin embargo, se propone un cambio en el esquema tradicional de aportes de seguridad social, en donde se actuaría de la siguiente manera por cada actor en la relación laboral:

- ❖ Rappi, asumirá el 7,25% sobre el ingreso base de cotización, que, para este caso, será valorado bajo el SMMLV, en aportes correspondientes a salud. Por otra parte, el Rappitendero asumiría el 5,25% sobre el ingreso base de cotización, que, de igual manera será valorado bajo el SMMLV.
- ❖ Rappi asumirá, el 100% correspondiente a riesgos laborales ARL en categoría riesgo IV.
- ❖ Para el caso de pensiones, cada uno de los actores, deberán realizar un aporte del 8%, sobre los ingresos mensuales finales obtenidos como remuneración.

- ❖ Para esta modalidad de contrato, no habría lugar a cesantías ni caja de compensación familiar. Pero Rappi debe garantizar convenios con otras entidades en las cuales los Rappitenderos puedan acceder a beneficios exclusivos.

Es importante aclarar que los aportes relacionados a EPS y ARL siempre deberán ser cotizados bajo el SMMLV y no bajo los ingresos que obtengan los Rappitenderos, sin excepción, a diferencia de los aportes pensionales, los cuales dependerán de los ingresos obtenidos por sus labores realizadas -Domicilios-.

Para la implementación del modelo se propone la realización de las siguientes fases con sus respectivas actividades, las cuales se desarrollan por potestad de Rappi.

Tabla 2. Plan de implementación del modelo de contratación propuesto

Fase	Actividad	Responsable
Socialización y aprobación del modelo de contratación	Realizar una validación de la propuesta con Rappi y el Ministerio de trabajo.	Grupo de investigación, Recursos Humanos y Alta gerencia
Alistamiento	Una vez aprobada esta propuesta, se debe iniciar la redacción del documento contractual que se tendrá entre Rappi y sus Rappitenderos.	Recursos Humanos y Jurídica
	Realizar una capacitación y sensibilización al área de RRHH de Rappi, en donde quede claridad de esta nueva estructura contractual con los Rappitenderos.	Grupo de investigación, Recursos Humanos, Jurídica
	Identificar, iniciar y gestionar los convenios con otras entidades, para beneficio de los Rappitenderos.	Recursos Humanos

	De manera paralela a la actividad anterior, se deberá desplegar una campaña de expectativa interna para Rappitenderos actuales.	Recursos Humanos, Comunicaciones y Call Center
Implementación	Lanzamiento de esta nueva forma de trabajo, para esto será necesario la realización de llamadas y correos electrónicos, para formalizar el documento contractual con los Rappitenderos actuales, este será manejado de manera digital y comenzará a regir en delante de la fecha de la contratación masiva a realizar	Recursos Humanos, Comunicaciones y Call Center
	Gestión de afiliaciones al sistema de seguridad social	Recursos Humanos
	Para los Rappitenderos extranjeros, se debe realizar el registro de la novedad ante migración Colombia (SIRE) y ante el Ministerio de Trabajo a través del Módulo RUTEC	Recursos Humanos
	Entrega de elementos necesarios para el desarrollo del trabajo de Rappitenderos.	Recursos Humanos
Evaluación	Luego de realizar el lanzamiento, se realizará un proceso evaluativo de manera estadística, para identificar la favorabilidad de implementación de este modelo.	Recursos Humanos y Grupo de investigación

Fuente: Elaboración propia

Se estima que para la gestión de este proceso, como recurso necesario, es indispensable que Rappi, invierta en la contratación de una empresa Call Center para el desarrollo de la

estrategia de expectativa y de lanzamiento; el tiempo de implementación para todo el despliegue del modelo contractual propuesto, incluyendo la evaluación de favorabilidad de la misma, y teniendo en cuenta el volumen de personal que maneja Rappi, estimamos un periodo de 8 meses para la implementación y evaluación, después de la validación de la propuesta.

Con el anterior modelo propuesto, se busca dar alternativa de regulación contractual a un mercado laboral, que nace de la evolución de las plataformas digitales, pero no cuenta con unas condiciones laborales favorables para sus socios Rappitenderos.



6. Recomendaciones

Como recomendación se propone la implementación de un modelo de contratación el cual busca generar un equilibrio de intereses entre las partes, mejorando las condiciones laborales de los Rappitenderos. El modelo propuesto detallado anteriormente, se basa en un nuevo tipo de contrato, diseñado para Rappi y posibles plataformas que lo puedan implementar, que garantiza los aportes de Salud, ARL y Pensión, los dos primeros siendo siempre cotizados bajo el SMMLV y el último bajo los ingresos netos mensuales obtenidos de la actividad laboral. Adicionalmente se recomienda realizar la entrega de los elementos mínimos necesarios para el desarrollo de sus actividades, como implementos de trabajo y seguridad.

Se sugiere incentivar por medio de diferentes estrategias, como bonificaciones, que promuevan un mayor uso de la aplicación por parte de los Rappitendeores y así puedan incrementar sus ingresos, ya que como observamos en los cálculos de la remuneración y en la confirmación de la hipótesis número 3, es más favorable cuando hay una mayor dedicación.

Así mismo se deben desarrollar programas que busquen mejorar la calidad de vida de los Rappitenderos, a través de convenios y/o alianzas que les permita acceder a productos y servicios basados en sus gustos y preferencias, con precios preferenciales.

7. Referencias bibliográficas

Actualicese.com (2020). Obligaciones laborales de todo empleador.

<https://actualicese.com/obligaciones-laborales-de-todo-empleador/>

Alaminos A., Penalva C. (2018). Economía colaborativa: Definiciones y escenarios.

<https://core.ac.uk/download/pdf/162131134.pdf>

Alfonso R. (2016). Economía colaborativa: nuevo mercado para la economía social.

<https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=6e42766e-fbcd-4b96-9610-585c4bb0871a%40sessionmgr103>

Ámbito Jurídico.com (2017). Estas son las condiciones que debe cumplir una persona para ser cabeza de hogar. Legis. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/constitucional-y-derechos-humanos/estas-son-las-condiciones-que-debe-cumplir-una>

Azevedo M., Mascarenhas N. (2019). Colombian On-Demand Delivery Unicorn Rappi Raises \$1B From SoftBank. <https://news.crunchbase.com/news/colombian-unicorn-rappi-reportedly-raising-1b-from-softbank/>

Bonilla M., Diaz T., Pinzón K., (2020). Trabajo de grado: Rappitenderos, sus condiciones laborales y redes de apoyo en medios masivos.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/51868/Tesis%20Mario%20Bonilla%2C%20Tatiana%20Diaz%20y%20Karen%20Pinzon%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>



Bustos A., Velásquez J. (2019). Rappi el tránsito de un sueño a súper app.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46706/Caso%20-%20Rappi%20el%20transito%20de%20un%20sue%C3%B1o%20a%20s%C3%A9per%20app.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Borrero S. (2018). Cómo nació Rappi explicado por su fundador Simón Borrero.

<https://blog.rappi.com/como-nacio-rappi/>

Cuadrado, A. (2019). Trabajo de plataformas digitales. Nuevas formas de ocultamiento en las relaciones laborales. Bogotá.

https://www.academia.edu/41592566/Trabajo_de_Plataformas_Digitales_Nuevas_formas_de_ocultamiento_de_las_relaciones_laborales

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE (2021), Mercado laboral.

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#geih-mercado-laboral>

Elempleo.com. (2016). El problema de trabajar sin firmar contrato.

<https://www.elempleo.com/co/noticias/noticias-laborales/el-problema-de-trabajar-sin-firmar-contrato-4941>

EMIS University. (2019). Rappi S.A.S. (Colombia) Financial Statements. <https://www-emis-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/php/companies/index/financials?pc=CO&cmpy=4900034&view-fins=all>

Fiquitiva C. (2019). Caracterización Del Mercado Laboral En Las Economías Colaborativas en Bogotá.

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1905&context=economia>

Fosyga (2021) Trabajar en Rappi Colombia: Guía completa 2021. <https://fosyga.org/empleo-colombia/trabajar-rappi-colombia/>

Gerencia.com (s.f.). Contrato de prestación de servicios. <https://www.gerencie.com/contrato-de-servicios.html>

Giraldo S., León L., Marengo C., Moreno H., (2020). Estimación Del Impacto De La Economía Colaborativa En El Mercado Laboral Colombiano.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9861/LeonLeidy2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez M., Galvis L., Royuela V. (2015). Calidad de Vida Laboral en Colombia: Un índice multidimensional difuso. Banco de la República.

https://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/dtser_230.pdf

Hernández R., Fernández C., Baptista M. (2014). Metodología de la investigación.

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Ministerio del trabajo (2018). Ministra del Trabajo lanza duras críticas a las contrataciones en Rappi. www.mintrabajo.gov.co/.



Observatorio laboral de la Universidad del Rosario, Encuesta para trabajadoras y trabajadores de

Rappi (s.f) <https://www.urosario.edu.co/Documentos/Nova-Et-Vetera/Encuesta-completa-rappitenderos-Observatorio-Labor.pdf>

Organización Internacional del Trabajo OIT (s.f). Trabajo decente.

<https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo OIT (2019). Las plataformas digitales y el futuro del

trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf

Pardo, D. (2021). Migrantes venezolanos en Colombia: qué derechos tendrán cuando regularicen

su situación. BBC Mundo en Colombia. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-56019820#:~:text=De%20los%20casi%20dos%20millones,migratorio%20regular%2C%20seg%C3%BAn%20cifras%20oficiales.>

Periodicolatribuna.com (2020). Los trabajadores de Rappi denuncian irregularidades.

<https://periodicolatribuna.com/periodicolatribuna/2020/07/17/los-trabajadores-de-rappi-denuncian-irregularidades/>

Porras, E. (s.f.). Las plataformas móviles una mirada al contrato laboral en Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23300/1/LAS%20PLATAFORMAS%20M%C3%93VILES%20UNA%20MIRADA%20AL%20CONTRATO%20LABORAL%20EN%20COLOMBIA.pdf>



Rappi SAS (s.f). Aplicación.

https://www.rappi.com.co/?utm_campaign=GSEMB_REACH_WEB_ALL_CO_SEM_CO.000.01.100%20-%20Colombia%20-%20Rappi&utm_source=google&gclid=Cj0KCQiA4feBBhC9ARIsABp_nbW8O1KoXGwRWHGw0PY2hhYNG2fEmR7fYTAIX6WCrkrcYcwlmh-WrEcaArE5EALw_wcB

Rappi SAS (2021). Nuestra cultura. <https://www.rappi.com/jobs/our-culture>

Rappi SAS. (2016). Estados Financieros Separados. Rappi SAS.

<https://servicios.supersociedades.gov.co/bpmformularios/VisualizarDocumentos.aspx?Radicado=v6KtUb5jCx6YIngth8NPBg%3d%3d>

Rappi SAS. (2017). Estados Financieros Separados. Rappi SAS.

<https://servicios.supersociedades.gov.co/bpmformularios/VisualizarDocumentos.aspx?Radicado=BhFFdzSSZASKo00DAsKExg%3d%3d>

Rappi SAS. (2018). Estados Financieros Separados. Rappi SAS.

<https://servicios.supersociedades.gov.co/bpmformularios/VisualizarDocumentos.aspx?Radicado=OqRKSGwu5IyROfioPFx%2fmQ%3d%3d>

Rappi SAS. (2019). Estados Financieros Separados. Rappi SAS.

<https://servicios.supersociedades.gov.co/bpmformularios/VisualizarDocumentos.aspx?Radicado=ILXOXErXJ8YC%2bcPJMvhIng%3d%3d>

Rappi SAS (2021). Seguro de accidentes Colombia. Blog Soy Rappi.

<https://blog.soyrappi.com/seguro-de-accidentes-colombia/>

Rappi SAS (2021). Beneficios para ti. Blog Soy Rappi. <https://blog.soyrappi.com/informacion-de-tu-pais/colombia/beneficios-para-ti-colombia/>

Rappi SAS (2020). ¿Cómo funciona la aplicación en Colombia? Blog Soy Rappi.

<https://blog.soyrappi.com/como-funciona-la-aplicacion-co/>

Rodríguez J. (2020). Tesis de grado. Estudio De Condiciones De Operación De Los Rappitenderos Para El Sector De Chicó Norte.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35743/RodriguezSierraJuanPablo2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rozo, K. (2021). «Los dueños de Rappi son unos miserables»: Armando Benedetti. Caracol Radio. https://caracol.com.co/radio/2021/02/10/politica/1612995374_396790.html

Ruiz J., Valencia M., (2020), Tesis de grado: Nuevos Retos de la Legislación Colombiana en el Sistema de Seguridad Social Integral para los Trabajadores Digitales. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16266/Monografi%CC%81a%20Juanita%20Ruiz%20y%20Maria%20Antonia%20Valencia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Secretaria del Senado de la República de Colombia (1950). Código Sustantivo del Trabajo. http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html#1



Secretaria del Senado de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Secretaria del Senado de la Republica de Colombia (1997). Ley 361 de 1997, articulo 26.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0361_1997.html#26

Secretaria del Senado de la Republica de Colombia (2002). Ley 789 de 2002.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0789_2002.html

Secretaria del Senado de la Republica de Colombia (2015). Ley 1753 de 2015.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1753_2015.html

Schwab Klaus (2026). La cuarta Revolución industrial.

[http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20\(1\).pdf](http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20(1).pdf)

Universidad Piloto de Colombia (s.f.) ABECE Contratos de aprendizaje.

<https://www.unipiloto.edu.co/descargas/Contrato-de-Aprendizaje.pdf>

Valiente F., Hernández O. (2019). Ocultamiento del contrato realidad en Rappi Colombia.

Bogotá.

https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6134/Ocultamiento_Contra_to_Realidad_Rappi_Colombia_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

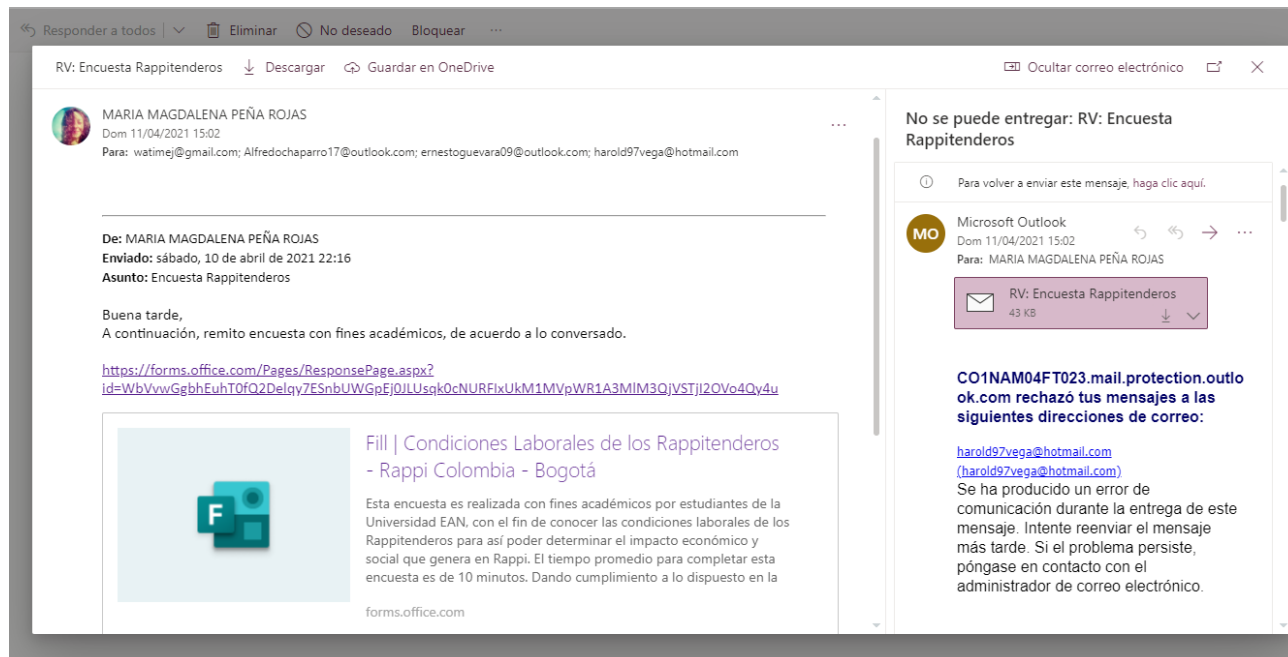
Wheelen, T. & Hunger, J. (2013). Administración estratégica y política de negocios. Pearson.

Base de datos Ebook 7/24.



Anexos

Anexo 1: Envío de encuesta a Rappitenderos



Anexo 2: Validación del instrumento

https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:v/g/personal/despiti09381_universidadean_edu_co/EXJ7imrJUldMv

[my.sharepoint.com/:v/g/personal/despiti09381_universidadean_edu_co/EXJ7imrJUldMv](https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:v/g/personal/despiti09381_universidadean_edu_co/EXJ7imrJUldMv)

[arSxfmg7S8BPr5ylJ-mB3zX8oeVZJrmcg?e=dKwjkn](https://universidadeaneducomy.sharepoint.com/:v/g/personal/despiti09381_universidadean_edu_co/EXJ7imrJUldMv)