

**CARACTERISTICAS DIFERENCIALES DE CALIDAD DEL EMPLEO EN LAS  
PLATAFORMAS DIGITALES; CASO RAPPI COLOMBIA, AÑO 2019**

**MARIA ANGELICA CERÓN CARDONA  
ALEJANDRO ARANGO CADAVID  
GERARDO LOAIZA AGUIRRE**

**MODALIDAD  
MONOGRAFIA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ECONOMIA  
SANTIAGO DE CALI**

**2021**

**CARACTERISTICAS DIFERENCIALES DE CALIDAD DEL EMPLEO EN LAS  
PLATAFORMAS DIGITALES; CASO RAPPI COLOMBIA, AÑO 2019**

**MARIA ANGELICA CERÓN CARDONA  
ALEJANDRO ARANGO CADAVID  
GERARDO LOAIZA AGUIRRE**

**DIRECTOR DE PROYECTO  
RUBEN CASTILLO**

**MODALIDAD  
MONOGRAFIA**



**FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ECONOMIA  
SANTIAGO DE CALI**

**2021**

## Resumen

El objetivo central de la investigación es Analizar las características diferenciales de la calidad del empleo en las plataformas digitales, caso Rappi Colombia para el año 2019, motivados principalmente por el interés académico e investigativo en relación con la observación y respeto de los derechos al trabajo digno y de la calidad del mismo, manifestados en constantes protestas de los colaboradores de la plataforma tecnológica en Colombia y otros países donde también opera. Para verificar el cumplimiento de la hipótesis, se realiza un análisis sobre el surgimiento de este nuevo modelo de empresa del siglo XXI, enmarcada en una nueva era de revolución industrial. Se utiliza información tanto primaria como secundaria, proporcionada por la encuesta a trabajadores de Rappi y la Gran Encuesta Integrada de Hogares del año 2019. Con base a los resultados obtenidos, se logra concluir y evidenciar las condiciones de informalidad bajo las cuales se realizan los contratos en Colombia que se hacen más notorios en el caso de Rappi, manifestando el incumplimiento de las normas laborales, argumentando que bajo la modalidad emprendida por la plataforma, cada nuevo colaborador puede controlar las condiciones de trabajo de acuerdo a sus necesidades y expectativas, sin embargo, de acuerdo a las manifestaciones de los Rappitenderos, la aparente independencia es solo un factor persuasivo para evadir las responsabilidades contractuales y de formalización laboral que se deberían cumplir.

**Palabras clave:** Cuarta Revolución Industrial, Plataformas tecnológicas, Rappi, contratación laboral, variables objetivas y subjetivas.

## Abstract

The main goal of the investigation is to analyze the differential characteristics of the employment's quality of digital platforms on working conditions, Rappi Colombia 2019 case, this was mainly motivated by rumors about the violation of rights to decent and quality work manifested in constant protests by employees of the technological platform in Colombia and other countries where it operates. To verify compliance with the hypothesis, an analyze is carried out on the emergence of this new business model of the 21st century framed in a new era of industrial revolution. Primary and secondary information provided by the survey of Rappi workers and the Great Integrated Household Survey of 2019 is used. Based on the results obtained, it's possible to conclude evidence of the informal conditions under which contracts are made in Colombia , which become more notorious in the case of Rappi, manifesting the breach of labor regulations, with arguments that under modality undertaken by the platform, each new employee can control the working conditions according to their needs and expectations, however, according to the statements of the Rappitenderos, the apparent independence is only a persuasive factor to avoid the contractual and labor formalization responsibilities that should be fulfilled.

**Keywords:** Fourth Industrial Revolution, Technological platforms, Rappi, labor hiring, objective and subjective variables.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
1. Antecedentes .....	10
2. Problema de Investigación .....	14
2.1. Planteamiento del Problema .....	14
2.2. Formulación del Problema .....	17
2.3. Sistematización .....	17
3. Objetivos .....	18
3.1. Objetivo General .....	18
3.2. Objetivos Específicos .....	18
4. Justificación .....	19
5. Marco Referencial .....	20
5.1. Marco teórico .....	20
5.2. Marco Legal .....	24
6. Metodología .....	25
6.1. Tipo de Investigación .....	25
6.2. Método .....	25
6.3. Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos .....	25
6.4. Fases de la Investigación .....	26
7. Resultados .....	28

7.1.	Descripción de los Procesos de Producción Ligados a la Empresa Rappi .....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>		
7.2.	Identificación de los Principales Variables Objetivas y Subjetivas de las Condiciones Laborales, Expectativas Salarias del Trabajador. ....	31
7.3.	Caracterización de la Calidad del Empleo y la Satisfacción del trabajador según la GEIH para Colombia y las Específicas para La plataforma digital de distribución Rappi Colombia en el Año 2019 .....	37
7.3.1.	Caracterización sociodemográfica de los Rappitenderos.....	37
7.3.2.	Caracterización laboral y de contratación de los Rappitenderos.....	39
7.3.3.	Prestaciones sociales y riesgos laborales de los Rappitenderos.....	41
8.	Conclusiones .....	44
9.	Referencias Bibliográficas .....	46

## **Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b>	Variables Objetivas de la Fuerza de Trabajo Ocupada Cabeceras Municipales .....	33
<b>Tabla 2</b>	Variables Subjetivas de la Fuerza de Trabajo Ocupada Cabeceras Municipales.....	35
<b>Tabla 3</b>	Características sociodemográficas de los empleados de Rappi .....	38
<b>Tabla 4</b>	Condiciones Laborales de los Rappitenderos Encuestados .....	39
<b>Tabla 5</b>	Prestaciones Sociales y Riesgos Laborales de los Empleados de Rappi .....	41

## Introducción

La revolución tecnológica induce a la reconfiguración de las estructuras de producción, el modelo económico y la interacción social. Cada revolución ha marcado una nueva era de transformaciones estructurales en la forma de aprovechar los recursos disponibles y encontrar los medios para aprovecharlos al máximo, apoyados en los avances científicos con los que se cuenta actualmente, sin embargo, cada revolución implica una transición hacia una nueva sociedad tanto en los hábitos de consumo, como también en los medios necesarios para satisfacer las nuevas necesidades. Actualmente las transformaciones están vinculadas a los procesos de automatización, una economía mayormente digital y con una creciente velocidad tanto en la conexión como en la transición de la información; esto sugiere grandes ventajas y nuevas posibilidades de comunicación, acceso a nuevos bienes y servicios y la eficiencia en gran parte de las actividades que se realizan cotidianamente.

Sin embargo, estas nuevas modalidades de trabajo, denominadas como “Economía Colaborativa”, desvanecen toda posibilidad de crear un trabajo digno, que garantice unas condiciones mínimas de seguridad en el entorno laboral, así como de estabilidad salarial. Tal como lo ha denominado Astunes este nuevo “Ciber proletariado”, son las nuevas formas de esclavización laboral creadas en nuevos entornos de la economía capitalista, los cuales a pesar de los avances para mejorar la prestación del servicio a la población, carecen de regulación en cuanto a los procesos de contratación laboral, debido a que el modelo de plataformas ingresa como nuevas formas de prestación de servicios, que poco a poco se van convirtiendo en nuevas modalidades de alternativas laborales en la región, caracterizada por la alta informalidad, desempleo en la población joven y precarización en la contratación a quien lo consigue

(Alfarian, 2019). Lo anterior bajo la promesa de trabajar de forma independiente con la posibilidad de adecuar los horarios laborales acordes al tiempo y necesidad de cada persona. Estos sectores desfavorecidos no manifiestan un mejoramiento en las condiciones laborales, al contrario, están sumergidos nuevamente en un escenario de completa desprotección debido a la inexistencia de regulación sobre la contratación, funcionamiento y prestación del servicio de las plataformas como Rappi.

El ejercicio que se pretende realizar es precisamente adentrarse y entender cómo funciona el modelo de negocio de los Delivery que han tenido una gran acogida en la región por la diversificación en la prestación del servicio, también mostrar cuales son las actuales condiciones en la contratación en Colombia y la percepción de la población ocupada actualmente en lo referente a estabilidad laboral, contratación, prestaciones sociales, satisfacción laboral y expectativas futuras, así mismo se analizará la percepción de un grupo de Rappitenderos colaboradores de la plataforma Rappi, sobre las condiciones laborales en las dimensiones anteriormente planteadas. En primer lugar, se realiza una serie de antecedentes al tema. Segundo se describe la situación problemática. Tercero se plantean los objetivos del trabajo. Cuarto la justificación. Quinto la metodología para el desarrollo del trabajo. Sexto se hace el desarrollo de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Finalmente se presentan las conclusiones

## 1. Antecedentes

Con el paso del tiempo y las necesidades que van surgiendo en la vida del hombre y a la vez en las industrias demarcan un rastro evolutivo que asciende cada día más rápido en dirección a facilitar los procesos en cada una de las actividades que se desarrollan diariamente en su interacción con el resto del mundo, siendo así como se involucra la sistematización, automatización, digitalización y robotización de actividades a nivel individual, social y empresarial (Peña & Palacio, 2018).

De esta manera muchos estudiosos del campo de la tecnología y profesionales de diferentes disciplinas se han interesado por investigar la influencia de las diferentes revoluciones tecnológicas en la economía, destacando los casos de las empresas más representativas del mercado, involucradas en las nuevas formas de interacción, con el fin de mostrar al mundo el funcionamiento de los cambios que emergen a partir de ahí, siendo así como Pedreño, (2016), describió en un artículo como se han ido involucrando las propuestas tecnológicas mencionadas, con la economía y la nueva forma en la que las empresas se relacionan con el mercado laboral, no solo provocando cambios de interacción entre los empleados y empleadores sino también las regulaciones legales del entorno nacional e internacional.

En el entorno internacional se destaca Juárez & Marqués, (2019) por la realización de un proyecto que describe los aspectos de la competencia digital para la empleabilidad en Madrid, España. Examinando cada uno de los avances tecnológicos que penetraron la sociedad, llevando consigo la digitalización progresiva del mercado laboral que se evidencia en la transformación de

la interacción entre las personas y las empresas, sin importar los diferentes estilos de vida, cultura y otros aspectos sociales que caracterizan las distinciones en las comunidades que conforman la sociedad.

Consecuente al anterior artículo, Suárez, (2018), realizó una investigación llamada “La gran transición: La economía de plataformas digitales y su proyección en el ámbito laboral y de la seguridad social” en la cual afirma que, “vivimos un proceso de digitalización de la economía”, mencionando la relevancia de “las nuevas formas de empleo vinculadas al uso de la tecnología y de la inteligencia artificial que tienen una importancia creciente y una extraordinaria proyección futura”.

Con el mismo interés mencionado la Organización Internacional del Trabajo en un congreso realizado en Ginebra durante el año 2018, enfatizó las reformas que se deben tener en cuenta para el sector laboral, de tal manera que el tema base fue “las plataformas digitales y el futuro del trabajo” encaminado a responder cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital, teniendo en cuenta la informalidad que se deriva de estos nuevos modelos, debido a la falta de regulación y estipulación de normatividades para medir el alcance, ventajas, desventajas, oportunidades y factores de riesgos asociados (Berg et al., 2019).

A pesar de que las empresas con plataformas digitales son un avance en la inclusión al mercado laboral, hay quienes están en desacuerdo con los modelos y características de las mismas como lo demuestra Coronel, (2018), en su artículo llamado “ Plataformas digitales: relación laboral disfrazada” en la que destaca la carencia de seguridad social y prevención de riesgos asociados a las actividades que se desarrollan en el oficio, considerando que los sistemas de contratación bajo dicha modalidad no cumplen con las condiciones de un trabajo digno para la persona, además de estar sometidos constantemente a riesgos laborales que no son

contemplados en el contrato; en esencia la contratación laboral mediante las plataformas digitales no tiene aún, un sistema de regulación definido, por lo que se podría considerar contratos de tipo informal.

En este mismo orden de ideas García, (2019), en su investigación: “Nuevas tecnologías e iniciativas de formación para incrementar las competencias de los trabajadores” determina que es la forma más eficiente de involucrarse laboralmente, debido a que actualmente todos los sectores económicos tienen adheridas modificaciones tecnológicas que requieren de habilidades y conocimientos avanzados para su funcionamiento.

Siguiendo la misma línea de investigaciones, en el entorno nacional Jiménez & Molina, (2019), publicaron un estudio en el cual se “analiza el empoderamiento digital desde cuatro dimensiones: accesibilidad, integración digital, gestión de empleo y equidad en sectores clave de la sociedad colombiana” (p,1), resaltando que el empoderamiento digital no tiene la participación que debería en el mercado, debido a que tanto las empresas como los usuarios no confían plenamente en procesos totalmente digitalizados, evidenciando de este modo, que este tipo de modalidades no se involucran en todos los tipos de empresas, tan solo ha impactado y se ha dejado adoptar en las empresas que involucran servicios correspondientes a la última etapa de la cadena de suministro que es la distribución de productos y del mismo modo, en el transporte público que son los sectores con mayor aceptación y menores impactos disruptivos.

Entre otros proyectos investigativos realizadas en Colombia, los resultados han mostrado que la economía digital ha roto fronteras permitiendo que el país se integre con una mayor facilidad al intercambio comercial local, nacional e internacional, dando lugar a que tanto las empresas como personas individuales sean participantes activos de las actividades surgidas a

través de este nuevo modelo económico que le permite a los usuarios generar ingresos que hacen parte del mejoramiento de la calidad de vida (Ponce, 2019).

En el mismo sentido, han afirmado que el grado de digitalización o implementación de propuestas tecnológicas en las empresas de domicilios ha generado cambios en las conductas del ser humano, en la forma de buscar ingresos extras, hasta la forma de consumir productos, como lo expresan Velásquez & Bustos, (2019) en la redacción de una investigación llamada “Rappi el tránsito de un sueño a súper app”.

## **2. Problema de Investigación**

### **2.1. Planteamiento del Problema**

El paso de una economía industrial a una economía basada en el conocimiento transforma sensiblemente el mercado de trabajo de las sociedades modernas (niveles de empleo, salarios, capacidades requeridas por la demanda), en lo que se refiere tanto a los tipos de contratación al tiempo laborado, a las competencias de los nuevos puestos, a los requerimientos formativos que las empresas demandan o a la propia organización del trabajo, debido a que este está en el núcleo de la estructura social. La transformación tecnológica y organizativa del trabajo y las relaciones de producción en la empresa red emergente y a su alrededor son la principal palanca mediante la cual el paradigma informacional y el proceso de globalización, afectan a la sociedad en general, convirtiéndose la transformación del trabajo y el empleo en la sociedad red, en un tema de gran importancia social, intelectual y política. (Castillo, R., 2012)

Entre las transformaciones experimentadas en el mundo laboral, las plataformas digitales de trabajo en línea están entre las más importantes en la última década. Esta nueva forma de trabajo no solo modifica los modelos de negocios existentes, sino también la forma de empleo en la que tales modelos de negocios se basaban. Las plataformas digitales brindan a los trabajadores la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar, en cualquier momento y aceptar el trabajo que más les convenga. Sin embargo, dedicarse a este tipo de trabajo también conlleva algunos riesgos en relación con la situación de empleo, y el goce o no de ingresos adecuados, protección social y otros beneficios. Las oportunidades y los riesgos que enfrentan los trabajadores plantean

interrogantes acerca de las motivaciones que los llevan a emprender este tipo de empleo. ¿Varían esas motivaciones en diferentes partes del mundo? ¿Varía entre empresas? ¿Y cuáles son las consecuencias para quienes se dedican a esta forma de trabajo? (OIT 2019, p. 7)

Los procesos de transformación tecnológica tienen sus ventajas y desventajas. En cuanto a las ventajas destaca la optimización de diferentes procesos de producción, reduciendo los costos para las empresas, el Estado y la población en general. De igual forma se espera que cada cambio tecnológico sea capaz de dar respuesta a una necesidad latente de la sociedad, facilitando el acceso a bienes y servicios, ahorrando tiempo para el desarrollo de actividades, y sobre todo que sea de fácil acceso para toda la población, sin que haya barreras en cuanto a su utilización.

Actualmente, es más común el uso de la automatización, robotización, inteligencia artificial y la comunicación de alta velocidad; todo esto tiene como objetivo dar solución a determinados problemas, pero también ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas.

Se espera que los avances tecnológicos sean la base para el desarrollo de startups caracterizadas por tener modelos de negocio potencialmente escalables y con altos niveles de rentabilidad en el corto plazo. El caso de la empresa Rappi ha sido sorprendente, debido a que en menos de 5 años posee una valoración de más de \$1000 millones de dólares, además de ofrecer un portafolio de bienes y servicios relativamente amplio, lo que le ha permitido crecer de forma orgánica, y reducir los niveles de incertidumbre ante la crisis de un sector económico en particular (Olivero & Crawford, 2018).

Rappi ha tenido la intención de crear una amplia base de colaboradores, con horarios y contratos flexibles, que les permite manejar su tiempo de forma autónoma. Sin embargo, muchas han sido las inconformidades en la actualidad, debido a las precarias condiciones laborales en que son contratados los colaboradores de la compañía, afirmando que la forma de contratación

no cumple con los requisitos de ley, debido a que no cuentan con ningún tipo de seguridad social y/o afiliaciones a riesgos laborales, algo que debería ser un requisito fundamental para las personas que realizan las actividades laborales inmersas en el funcionamiento de la empresa Rappi, y que se clasifican con alto riesgo de accidentalidad.

En estos términos, es necesario, y claro que el país requiere modelos de negocio que den posibilidad de generar empleo a la población que no cuenta con los niveles de cualificación para acceder a empleos formales y con niveles de especialización más amplios.

No obstante, es vital analizar detalladamente la situación que se está presentando con este modelo de empresa colaborativa que da una mayor inclusión laboral, pero que a su vez todavía tiene muchos vacíos en relación a las condiciones de trabajo, puesto que, todo modelo de negocio con un perfil de alto riesgo, debe proporcionar las garantías mínimas sobre la salud y seguridad de quienes lo desarrollan como derecho fundamental en el ámbito laboral, siendo esta la responsabilidad de toda la sociedad y de esta manera poder clasificar a Rappi como un aporte real a las soluciones de mejoramiento de las condiciones laborales y calidad de vida de esta población que así lo requiere.

## **2.2. Formulación del Problema**

¿Cuáles son las características diferenciales de la calidad del empleo en las plataformas digitales; caso Rappi Colombia para el año 2019?

## **2.3. Sistematización**

- ¿Cuáles son los cambios principales en el proceso de producción en el caso de la Cuarta Revolución Industrial ligada al caso Rappi Colombia?
- ¿Por qué identificar las principales variables objetivas y subjetivas determinantes de las condiciones laborales, calidad del empleo y satisfacción del trabajador?
- ¿Cómo caracterizar la calidad del empleo y la satisfacción del trabajador según la GEIH para Colombia y las específicas para la plataforma RAPPI?

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Analizar las características diferenciales de calidad del empleo y las condiciones laborales en las plataformas digitales, caso Rappi Colombia, año 2019

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Describir los principales cambios en los procesos de producción en el desarrollo de la Cuarta Revolución Industrial ligado al caso Rappi Colombia.
- Identificar las principales variables objetivas y subjetivas determinantes de las condiciones laborales, calidad del empleo y la satisfacción del trabajador.
- Caracterizar la calidad del empleo y la satisfacción del trabajador según la GEIH para Colombia y las específicas para la plataforma digital de distribución Rappi Colombia en el año 2019.

#### 4. Justificación

Las grandes transformaciones de la sociedad requieren analizar y entender las dinámicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios, enmarcadas en una época de transiciones cada vez más marcadas de lo físico a lo digital, dado el desarrollo de los sistemas de información y comunicaciones. Dentro de estos procesos de transformaciones, también se encuentran los cambios estructurales de las empresas. Aquellas empresas que se han originado en el presente siglo aprovechando las ventajas de la digitalización, sistemas cada vez más interconectados y el apogeo de la inteligencia artificial, han logrado crecimientos exponenciales, algo que a las compañías tradicionales les costó décadas conseguir. Por tanto, aquellas empresas que quieren ser competitivas y lograr posicionarse en el mercado actual, deberán estar concentradas totalmente en el desarrollo de los sistemas anteriormente mencionados.

Hacer un análisis retrospectivo de las transformaciones tecnológicas presente y futuras, le debe permitir al investigador de hoy independientemente de la rama del conocimiento a la que pertenezca, tener un panorama general de los procesos que se llevan a cabo en el capitalismo actual, además de aplicar el nuevo conocimiento que le permita adquirir las nuevas habilidades que son necesarias para sobresalir en un mundo cada vez más cambiante y competitivo.

Esta investigación permitirá una mirada amplia sobre las condiciones laborales y satisfactores monetarios y no monetarios, desde el punto de vista de los trabajadores y la percepción de los investigadores como parte importante del desarrollo como profesionales íntegros, del mismo modo que servirá a la empresa Rappi y otras que desarrollen la misma actividad, a tomar decisiones correctas que beneficien la calidad de empleo de sus colaboradores.

## 5. Marco Referencial

### 5.1. Marco teórico

El mundo en la actualidad se transforma cada vez más rápido, y por esta razón las empresas de hoy deben adaptarse a los cambios exigidos por el mercado, la cultura, los hábitos de consumo, entre otros, y por tal motivo las pequeñas, medianas y grandes compañías deben adoptar estrategias para ser más eficientes; e incrementar sus niveles de competitividad. Señalando a Porter (1985) “la competitividad es la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales” (Labarca, 2007), en estos términos, una empresa logrará ser competitiva respecto a sus rivales si se adapta mejor a las condiciones del mercado, si adopta estrategias como la implementación de las nuevas tecnologías para ofrecer una mejor experiencia en la prestación de servicios a sus clientes. Por otro lado, las exigencias del mercado traen consigo desafíos industriales que tienen el objetivo de facilitar el cubrimiento de necesidades en la sociedad a menor costo. La experimentación de cambios o transformaciones en los procesos productivos que se dan a partir del nivel de demanda de ciertos productos o servicios con la finalidad de favorecer el desempeño empresarial en la búsqueda del bien común (Sáez, 2018).

En estos términos la empresa del siglo XXI debe estar abierta a la transformación digital, mediante una transición progresiva de procesos físicos a servicios digitales, para reducir los costos operativos e incrementar los niveles de productividad. De acuerdo al planteamiento de (Muñoz, 2017) “No solo está ligada a la tecnología sino a la inversión en talento y a un cambio cultural empresarial y social de gran entidad. Estos dos últimos factores —talento y cambio cultural— marcarán en gran medida el alcance de la revolución digital y el liderazgo económico de un país en particular”.

La experimentación de cambios o transformaciones en los procesos productivos, se dan a partir del nivel de demanda de ciertos productos o servicios, con la finalidad de favorecer el desempeño empresarial en la búsqueda del bien común (Sáez, 2018). Por lo tanto, el éxito en la implementación de los procesos digitales dependerá de la capacidad de adaptabilidad de las tecnologías y del personal para que el proceso sea exitoso. Se debe tener en cuenta que la revolución tecnológica en materia de implementación de nuevos procesos para la optimización de actividades, está marcada dentro de una nueva era que se ha denominado la “Cuarta Revolución Industrial”, que siguiendo el informe de Perasso, (2016) “Esta marcada por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas, anticipan que cambiará el mundo tal como lo conocemos”, y agrega la autora que los avances de esta nueva tecnología se basan en los sistemas generados en la revolución anterior, pero incorporando mejoras en procesos que requerían grandes cantidades de recursos y tiempos prolongados para su realización.

Sin embargo, este tipo de revoluciones tecnológicas no necesariamente tiene efectos positivos de forma general en todos los países del mundo. En el caso de países en vía de desarrollo, han tenido que recurrir a implementación de tecnologías dentro de las actividades laborales para disminuir los puestos de trabajo y bajar los salarios con el objetivo de ofertar mano de obra barata y así atraer inversión y aumento de empleabilidad para salir de la pobreza, pero mientras esos procesos dan sus frutos, se contemplan bajos niveles de satisfactores en los contextos laborales. Tirole (2017).

La optimización de muchos procesos de producción enmarcados en la era de la Cuarta Revolución Industrial, generan cambios sustanciales en la demanda de mano de obra. Se espera que muchos oficios, profesiones o actividades laborales desaparezcan en un lapso inferior a 10 años. De acuerdo con (Perasso, 2016), se espera que antes de 2100 los procesos de robotización,

impresión en 3D, nanotecnología, automatización e inteligencia artificial destruyan cerca de 20 millones de empleos, y que las nuevas actividades no sean suficientes para absorber la mano de obra desempleada, por lo que, aquellas personas que no tengan conocimiento en análisis de grandes volúmenes de datos, ingeniería, biotecnología y similares, no logran insertarse satisfactoriamente en el mercado laboral, lo que puede suponer el desmejoramiento de las condiciones de vida para un sector importante de personas con bajos niveles educativos.

Uno elemento esencial de esta nueva era tecnológica, es sin duda alguna el avance en los sistemas de información y comunicaciones que han facilitado la conectividad de las personas desde y hacia cualquier lugar del mundo, dejando atrás las barreras impuestas por las fronteras físicas y esto también ha tenido gran impacto en el mercado laboral. De acuerdo a un estudio realizado en el Departamento Nacional de Planeación, en los últimos diez años, en Colombia y el resto del mundo se ha dado fuertes cambios en las diferentes actividades laborales a partir de los procesos de digitalización, provocando un crecimiento tecnológico fugaz que da lugar a facilitar el acceso a Internet, del mismo modo que las actividades realizadas por este medio se han vuelto parte de la vida cotidiana, entre las que resaltan las actividades económicas y transacciones de mercado entre otras cosas (Cardona & Rojas, 2017).

Es claro que, a través de la inteligencia artificial y la robotización, los procesos de producción se aceleren de forma exponencial, mejorando la calidad y eficiencia en cada una de las etapas o ciclos del producto y en el caso de la prestación de servicios, lograr acortar los tiempos de respuesta en la atención al cliente, reducir las interrupciones del servicio, aumentar la rapidez de los canales de comunicación entre la empresa y el consumidor final, entre otras ventajas. Se estima que en Estados Unidos entre los años 1990 a 2007 el incremento unitario de un robot por cada 1000 empleados reducía la tasa de empleo entre un 0,18 a 0,34 puntos

porcentuales y de un 0,25 al 0,5 la tasa salarial, dicha reducción era mayormente en actividades rutinarias y con niveles de cualificación media (González, 2018).

Si bien, se ha evidenciado que en la sociedad actual se han reducido los niveles de pobreza, y pobreza extrema, las brechas de desigualdad entre ricos y pobres se hacen cada vez más amplias. En estos términos, dados los vertiginosos cambios de los procesos de producción, la mano de obra requerida para el desarrollo de las actividades que en mayor demanda, deben cumplir con una serie de habilidades técnicas y de comunicación que en promedio de la población de escasos recursos no cuenta, y dado que las políticas públicas de educación no han logrado llegar a toda la población que requiere mejorar sus niveles de cualificación, esto conduce a que este grupo poblacional se encuentre mayoritariamente en trabajos informales, o en empleos con condiciones laborales que incumplen constitucionalmente con los derechos del trabajador.

Con todo lo dicho en esta sección, es claro que cada revolución trae consigo grandes transformaciones tecnológicas, que generan cambios fundamentales en la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos con los demás. Es un nuevo capítulo en el desarrollo humano, el cual está habilitado por los avances tecnológicos proporcionales a los de la primera, segunda y tercera revolución industrial, y que está fusionando los mundos físico, digital y biológico en formas que crean tanto promesas como riesgos (Foro Económico Mundial, s. f.).

Siendo así como Tirole, (2017) refiere que no es correcto cuestionarse por la desaparición de los empleos sino por la cantidad de empleos remunerables con salarios que sean considerados decentes acordes al contexto en el que se ubiquen los colaboradores, y para disminuir la incertidumbre, es importante que los empleadores e investigadores se pregunten sobre los aspectos que regirán la calidad de empleo dentro de las organizaciones, entre las formulaciones que propone el autor de la economía del bien común, se distinguen tres, las cuales son: ¿Cómo

proteger a los trabajadores asalariados o no?, ¿Cómo prepararnos mediante la educación para ese nuevo mundo?, ¿Cómo se van a adaptar nuestras sociedades (p.455).

## 5.2. Marco Legal

Con respecto a la temática, hay ausencia de normatividad, sin embargo, se pueden referenciar algunas de las normas que parcialmente regulan algunas actividades asociadas a las empresas basadas en economía digital.

Normas	Objetivo
Ley 256 de 1996	La presente ley tiene por objeto garantizar la libre y leal competencia económica, mediante la prohibición de actos y conductas de competencia desleal, en beneficio de todos los que participen en el mercado.
Ley 1480 de 2011.	Establece el Estatuto del consumidor que comprende los derechos y deberes de los consumidores y usuarios que ejerzan actividad comercial, la calidad e idoneidad de los productos y servicios, etc.
Ley 1341 de 2009, artículo 2 modificado por la Ley 1978 de 2019 artículo 3.	Establece el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad. la educación, los contenidos y la competitividad.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **6. Metodología**

### **6.1. Tipo de Investigación**

Será exploratoria y explicativa, debido a que se abordarán dos variables poco investigadas y además se explicará de forma detallada las características diferenciales de calidad del empleo y las condiciones laborales en las plataformas digitales, adjuntando el caso de la empresa Rappi que es una de las más representativas y reconocidas del sector tecnológico de origen colombiano que ejecuta funciones en el contexto de la ciudad de Cali.

### **6.2. Método**

El método será deductivo puesto que se analizarán los cambios en los procesos de producción en el desarrollo de las industrias 4.0 que intervienen en la empresa Rappi, su forma de expansión y las condiciones laborales de sus colaboradores a partir de la información recolectada y los conocimientos adquiridos durante la carrera.

### **6.3. Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos**

Para desarrollar los objetivos específicos de esta investigación se realizará una recolección de información de fuentes secundarias, incorporando referencia de artículos académicos y de revistas científicas que contengan temáticas relacionadas con la presente, y de

igual forma se tendrán en cuenta datos de páginas oficiales de las organizaciones en las cuales su acción será analizada, entre las posibles se encuentra el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, DANE y la GEIH que contiene información clave sobre las condiciones de empleo por ramas de actividad. También se tienen en cuenta referencias extraídas de las bases de datos que se encuentran disponibles en la Biblioteca Santiago Cadena Copete de la Universidad Santiago de Cali.

Adicionalmente se hace uso de los resultados de la encuesta realizada a una muestra de 318 Rappitenderos realizada en las ciudades de Bogotá y alrededores y Medellín que se llevó a cabo entre los meses de julio y agosto de 2019, y que fue coordinada por el Observatorio del Mercado Laboral de la Universidad del Rosario, en cooperación con la Escuela Nacional Sindical, Centro de Atención Laboral (CAI), DEFENDS y el Centro de Solidaridad de Colombia. La encuesta se clasifica en tres partes principales: Caracterización socioeconómica de los trabajadores de Rappi, condiciones laborales actuales, prestaciones sociales y por último riesgos o accidentes laborales mientras desarrollaba sus actividades con la plataforma Rappi.

#### 6.4. Fases de la Investigación

Ítem	Actividad
1	Investigación sobre la empresa RAPPI
2	Extracción de información acerca de la forma de generar empleo en RAPPI
3	Realizar la recolección de información de fuentes secundarias
4	Buscar información de la normatividad asociada a los empleos en plataformas digitales

5	Identificar el grado de satisfacción laborales de los colaboradores
6	Analizar estadísticamente la información
7	Interpretar las variables de la investigación

**Fuente:** Elaboración propia

- **Fase 1:** Contextualizar la empresa RAPPI.
- **Fase 2:** Seleccionar cuáles son la paginas oficiales de entidades públicas que pueden proporcionar información relacionada con la investigación y antecedentes que puedan proporcionar datos relacionados con la forma de empleo de la empresa RAPPI
- **Fase 3:** Realizar la recolección de información de fuentes secundarias sobre los trabajadores de la empresa RAPPI
- **Fase 4:** Identificar cuáles son las normativas ligadas a la contratación y funcionamiento de la empresa RAPPI
- **Fase 5:** Seleccionar información de las encuestas para evaluar los satisfactores laborales objetivos y subjetivos inmersos en el desarrollo de actividades y remuneraciones.
- **Fase 6:** Organizar los gráficos correspondientes a las encuestas.
- **Fase 7:** Interpretar los datos de las variables de estudio con la finalidad de reconocer como se asocian.

## 7. Resultados

### 7.1. Descripción los principales cambios en los procesos de producción en el desarrollo de la Cuarta Revolución Industrial ligado al caso Rappi Colombia.

Con la llegada de eventos inesperados como la pandemia actual del Covid-19, que ha obligado a los diferentes gobiernos nacionales, regionales y locales a tomar decisiones de tipo radical, como el confinamiento total o parcial de la población para evitar la expansión del virus, ha generado impactos devastadores sobre la mayor parte de sectores económicos debido a que se ha impedido el libre funcionamiento de sus actividades. En este sentido, las plataformas digitales aportan un valor agregado importante, no solo en el mantenimiento de gran parte de los sectores económicos que se han visto beneficiados con la implementación de este modelo de negocio, sino que ha facilitado la conexión entre el productor o distribuidor de bienes y servicios y el cliente final, evitando así riesgos para la salud de la población (Benavides & Fernández, 2020).

Como lo manifiesta Scasserra (2019) plantean que son precisamente los cambios en las formas de producción y distribución actuales los que marcan el hito de la llamada “Cuarta Revolución Industrial”, donde cada sector se ha visto impactado por aspectos como: digitalización, automatización e inteligencia artificial, y el modelo de negocio que ha sido adoptado por gigantes informáticos ha sido la facilitación de las relaciones entre la oferta y la demanda, permitiendo conectar la necesidad de dos actores, por un lado aquel que busca vender bienes que no requiere pero que no tienen los medios y recursos para ofrecerlos de forma independiente, por otro lado están aquellas personas que buscan dichos bienes pero que en muchas ocasiones no son fáciles de encontrar en tiendas físicas a bajo costo. Es decir que estas

plataformas tienen un modelo logístico que facilita la intermediación de los actores involucrados mediante la implementación de las nuevas tecnologías.

En el caso de Rappi, llegó como una plataforma que buscaba cubrir no solo el ofrecimiento de domicilios de comidas, sino enfocarse en un sector amplio más en la prestación de servicios, que incluye la compra del mercado, de medicamentos en la farmacia, pago de facturas, realización de trámites en oficinas, entre otros. Para poder llevar a cabo el modelo de negocio y la consecución de los servicios ofrecidos, Rappi se ha enfocado en tres elementos principales, la logística de distribución, innovación y tecnología (Dall'Oste, 2018).

Uno de los fundadores de la plataforma Simón Borrero, por la necesidad de crear un emprendimiento digital que funcionara de forma independiente y que controlara tanto la parte digital como la logística de distribución, manifiesta que la empresa logró crecer de forma exponencial debido al proceso de autoaprendizaje y estar enfocados siempre en el usuario final, lo que permitió que el portafolio de servicios ofrecidos fueran resultado de las necesidades y sugerencias de los usuarios, mas no ofrecer servicios de forma impositiva; además la compañía vio que en el caso del mercado latinoamericano más específicamente en el mercado colombiano, la posibilidad de pagar mediante efectivo los servicios recibidos, es algo que favorece en gran medida a la población que no cuenta con cuentas bancarias; en la forma de pago no interviene ningún tipo de entidad financiera, ya que los pagos pactados son directamente con los restaurantes o negocios que contraten sus servicios (Marin & Ardilla, 2020).

El modelo de negocio de Rappi está enmarcado en la nueva revolución tecnológica industrial o industrias 4.0, bajo esta modalidad las empresas micro, pequeñas y grandes incorporando al ambiente de las manufacturas de tecnologías como: el internet de las cosas, cómputo móvil, la nube, el big data, redes de sensores inalámbricos, sistemas embebidos y

dispositivos móviles, entre otros. Los ejes centrales de las industrias 4.0 que abarcan procesos de robotización, digitalización y sistematización , integran los elementos anteriormente mencionados que no habían sido tan destacados debido a que no trabajaban de forma interconectada, sin embargo hoy en día, la transformación tecnológica ha llevada a cabo una nueva reorganización de la actividad empresarial, el desarrollo e investigación de los procesos, control de inventarios y procesos ligados a la mejor experiencia de atención al cliente (Ynzunza et al., 2017).

Adicional a los servicios ofrecidos por Rappi, donde las personas que disponen de tiempo suficiente para la compra de bienes de consumo prioritario o la realización de trámites o diligencias, contratan los servicios de Rappi que utiliza personal que dispone del tiempo necesario para la realización de las diligencias o tramites respectivos. La empresa usualmente cobra una tarifa fija por el servicio ofrecido y estipula un tiempo de entrega o de realización de los tramites, los cuales son directamente realizados por los Rappitenderos.

El uso de las redes sociales es fundamental para que plataformas tecnológicas como Rappi, puedan tener niveles de crecimiento tan significativos, como los conseguidos desde el año 2015. Las estrategias usadas en las redes sociales consisten principalmente en usar las herramientas del marketing digital a través de las cuales, mediante la incorporación de compañías de imagen positiva en el mercado, que logran crear procesos de fidelización de nichos de mercado específicos, lo que permite incrementar la fuente de clientes potenciales, creando confianza en el consumidor, ofreciendo productos y servicios dentro de los tiempos establecidos con la plataforma, sin caer en falsedades, además de que el lenguaje de signos principalmente por los colores distintivos de la marca permite captar de mejor manera la atención del cliente (Rodriguez & Mantilla, 2017).

## **7.2. Identificación de las principales variables objetivas y subjetivas de las condiciones laborales y expectativas salariales del trabajador.**

Identificar los elementos de satisfacción en las condiciones laborales del trabajador, está asociada directamente con la calidad de vida misma de la persona, ya que el trabajo constituye el medio a través del cual, logra su realización profesional, garantizando la posibilidad de generar un ingreso para su supervivencia. En este sentido la calidad de vida del individuo no solo debería explicarse desde las condiciones subjetivas o de percepción individual, sino también desde las características objetivas que se enmarcan en el bienestar de la persona. En referencia a lo que plantea (Yasuyo et al., 2005), el bienestar subjetivo involucra una serie de fenómenos que podrían enmarcarse en aspectos emocionales, satisfacción de vida y los aspectos globales relacionados a ellos, de igual manera todos los elementos de carácter sociodemográfico que pueden de forma indirecta relacionarse con la percepción sobre del entorno social, en cuanto a los aspectos objetivos estos se relacionan principalmente al constructo social de la calidad de vida de las personas y se relacionan en diferente grado con cada uno de los indicadores subjetivos.

En cuanto a la satisfacción laboral, se destacan elementos de carácter subjetivo relacionados con el desempeño de las actividades dentro del entorno laboral, de igual forma se establece como un punto de comparación con las condiciones actuales en el trabajo, respecto a unas condiciones ideales de realización personal. Como en el caso anterior, donde las condiciones de vida dependen de factores subjetivos y objetivos, la satisfacción laboral dependerá de las condiciones emocionales de la persona, tolerancia al estrés, salarios,

prestaciones sociales, derecho a vacaciones, ambiente de trabajo y un elemento esencial es el clima laboral, que se configura a través de la interacción de variables tanto individuales como colectivas, que permiten construir escenarios de satisfacción laboral que fomentan la productividad en la organización (Bòria et al., 2012).

La Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH), se constituye en una fuente sólida, confiable y accesible, para obtener información relacionada a las condiciones laborales de los trabajadores. Si bien, cuenta con una clasificación de la información por área, cabecera y resta relacionada con el mercado de trabajo tanto para las personas ocupadas y desocupadas, para el ejercicio en cuestión se utilizará la GEIH con la información correspondiente a la población ocupada. La GEIH hace la siguiente aclaración respecto a los datos suministrados:

Mediante esta base de datos se genera información básica acerca del tamaño y estructura de la fuerza de trabajo (empleo, desempleo e inactividad). Además, permite obtener datos de otras variables de la población como: sexo, edad, estado civil, educación, etc. También facilita medir los ingresos de los hogares tanto en dinero como en especie, las características generales de la población, vivienda, acceso a servicios públicos, acceso a los programas públicos o privados, sistema de protección social y proporciona información sobre calidad del empleo. (DANE, 2019)

Considerando lo expuesto anteriormente por los autores respecto a las condiciones objetivas y subjetivas propias del mercado laboral, se hará una descripción acerca de las variables de interés de la base de datos de ocupados de las cabeceras municipales y se mostrará tres ejemplos tanto de variables objetivas como subjetivas. Las variables se describen de la siguiente forma de acuerdo con las preguntas realizadas en la encuesta: a continuación, se presentan los resultados

**Tabla 1***Variables Objetivas de la Fuerza de Trabajo Ocupada Cabeceras Municipales*

<b>Variables Objetivas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Para realizar este trabajo, tiene usted algún tipo de contrato?	37,22%	62,78%
¿Por su contrato actual, recibe o tiene derecho a vacaciones con sueldo	62,64%	37,36%
¿Por su contrato actual, recibe o tiene derecho a prima de navidad	24,44%	75,56%
¿Por su contrato actual, recibe o tiene derecho a derecho a cesantías	65,25%	34,75%
¿Recibió auxilio o subsidio de alimentación?	1,69%	98,31%
¿Auxilio o subsidio de transporte?	44,70%	55,30%
¿Recibió subsidio familiar?	18,53%	81,47%
¿Recibió subsidio educativo?	0,24%	99,76%
¿Trabajó horas extras remuneradas?	1,62%	98,38%
¿Pagos por accidentes laborales?	0,18%	99,82%
¿Cotiza a un fondo de pensiones?	43,74%	56,26%
<b>Términos del contrato</b>	<b>Verbal</b>	<b>Escrito</b>
¿el contrato es verbal o escrito?	73,87%	26,13%
<b>Tipo de Contrato</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Fijo</b>
¿El contrato de trabajo de ... ¿Es a término indefinido o a término fijo?	67,19%	32,81%
<b>Duración del Contrato</b>	<b>&lt;= 12 meses</b>	<b>&gt;12 meses</b>
Numero de meses (para contratos a término fijo)	98,54%	1,46%
¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?	35,92%	64,08%

**Fuente:** Elaboración propia con información de la GEIH 2019

La información que se relaciona en la tabla anterior, contiene información proporcionada por la Gran Encuesta Integrada de Hogares, (DANE, 2019). Se elige del conjunto de variables consideradas en la encuesta relacionados a las condiciones laborales del trabajador, expectativas salariales y profesionales en el empleo actual o futuras vinculaciones en nuevos empleos.

A pesar de que una gran proporción de la fuerza laboral encuestada manifiesta tener un contrato a término indefinido, en su mayoría las personas no fueron contratados formalmente, lo que pone en riesgo su estabilidad laboral en caso de despido o alguno evento

inesperado, esto se refleja en las respuestas dadas por los empleados que manifiestan en un 73,87% que los contratos fueron de tipo verbal, una proporción equivalente al 35,92% lleva laborando en la empresa actual menos de un año, mientras que el 64,08% lleva trabajando más de un año. En el caso de las personas que tienen un contrato a término fijo, la contratación en su mayoría es a un plazo de un año y solo un 2,45% supera este plazo.

En lo referente a la opinión de los trabajadores relacionadas con el acceso a prestaciones sociales, auxilios y subsidios que por ley la empresa a la cual están vinculadas debería de garantizar, el auxilio de transporte hay una proporción importante de empleados que la reciben, pero la mayoría equivalente al 56% no tienen este beneficio. Por otro lado, una baja proporción de los empleados reciben subsidios familiares, es prácticamente nula la cantidad de empleados que reciben subsidios de tipo educativo, así como auxilios y subsidios para alimentación. Si bien esta decretado que, por fuera del horario laboral, se deberían remunerar las horas adicionales trabajadas, solo el 1,62% manifiestan recibir este beneficio, de igual forma es preocupante que solo un 0,18% reciban pagos en caso de accidentes de tipo laboral. Finalmente, y a pesar de que un porcentaje de personas no cotiza a pensiones, existe un 43,57% que manifiesta que, si lo hace, mediante un aporte realizado personalmente y otro que la empresa cubre.

**Tabla 2***Variables Subjetivas de la Fuerza de Trabajo Ocupada Cabeceras Municipales*

<b>Variables Subjetivas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Está Conforme con el tipo de contrato que tiene?	87,87%	12,13%
Si le ofrecieran un empleo como asalariado, en el cuál ganara lo mismo que obtiene actualmente, pero con prestaciones, ¿aceptaría?	38,30%	61,70%
¿Desea cambiar el trabajo que tiene actualmente?	13,77%	86,23%
<b>Motivos para cambiar de empleo</b>		
¿Para mejorar la utilización de sus capacidades o formación?	64,97%	35,03%
¿Desea mejorar sus ingresos?	98,45%	1,55%
¿Desea trabajar horas extras?	13,20%	86,80%
¿Por qué el trabajo actual es temporal?	45,13%	54,87%
¿Problemas en el trabajo?	4,29%	95,71%
¿No le gusta el trabajo actual?	23,23%	76,77%
¿Su trabajo actual exige mucho esfuerzo físico y mental?	18,85%	81,15%
¿Está satisfecho con su trabajo actual?	75,01%	24,99%
¿Está satisfecho con su jornada laboral actual?	72,25%	27,75%
¿Considera que su trabajo actual es estable?	51,77%	48,23%
¿Su horario de trabajo y sus responsabilidades familiares son compatibles?	83,62%	16,38%
	<b>Única</b>	<b>Se ajusta a</b>
	<b>opción</b>	<b>las</b>
<b>Razones de Trabajar menos de lo Reglamentado</b>	<b>laboral</b>	<b>necesidades</b>
¿Cuál es la razón por la que trabaja normalmente menos de 40 horas a la semana?	45,71%	54,29%

**Fuente:** Elaboración propia con información de la GEIH 2019

La tabla 2, presentada anteriormente muestra los resultados de las 15 preguntas tomadas de la GEIH 2019 que son el punto de referencia para la consideración de variables subjetivas propias de las condiciones laborales de los trabajadores encuestados. En este sentido, los ejes centrales de estas preguntas son: satisfacción con el trabajo realizado, consideración de cambiar de empleo, motivaciones para cambiar de empleo tales como: ingresos, trabajo de horas extras,

mayores esfuerzos realizados, ambiente laboral, insatisfacción. De igual forma se considera los aspectos de satisfacción con el empleo y jornada de trabajo actual, estabilidad en el empleo actual y compatibilidad con actividades familiares en cuanto al horario.

Los resultados en cuanto a la opinión en las tres primeras preguntas dejan evidencia una proporción mayoritaria en cuanto a la satisfacción de las personas con su empleo actual, a tal punto de que en caso de que se les ofreciera a quienes no tienen prestaciones sociales un nuevo empleo donde puedan tener dicha posibilidad, solo en el 33,30% de los casos aceptarían. En cuanto a los motivos que podrían propiciar el cambio de empleo están en primer lugar para mejorar la utilización de las capacidades, el 64,97% estarían de acuerdo, para el mejoramiento de los ingresos en un 98,45% aceptarían el cambio, sin embargo la mayoría está en desacuerdo en cambiar de empleo para trabajar horas extras, el 45,13% lo haría debido a que es solo un trabajo temporal mientras que en el 54,87% no cambiarían de empleo, solo el 4,29% cambiaría de trabajo por problemas relacionados a sus actividades (no se especifica los posibles problemas sean con los empleados o con los jefes), el 23,23% lo haría porque el trabajo actual no está de acuerdo a sus expectativas, y finalmente el 18,85% lo haría por el desgaste físico y mental ocasionados.

En cuanto a la satisfacción con el trabajo en sí y con la jornada laboral, un porcentaje superior al 70% está conforme, sin embargo, un hecho interesante que se puede notar es que las opiniones respecto a la estabilidad laboral están divididas, ya que el 51,77% considera estable su trabajo actual, pero el 48,23% no lo considera. En lo referente a si el trabajo y las responsabilidades familiares son compatibles en cuanto al horario, el 83,62% considera que se pueden llevar las dos funciones al mismo tiempo. Por último, se pregunta porque trabajan menos

de 40 horas semanales, a lo que responden en el 45,71% de los casos porque es la única opción laboral y en el 54,29% es porque se ajusta a las necesidades del trabajador.

### **7.3. Caracterización de la Calidad del Empleo y la Satisfacción del trabajador según la GEIH para Colombia y las Específicas para La plataforma digital de distribución Rappi Colombia en el Año 2019**

En esta sección se pretende establecer la relación con los resultados del punto anterior respecto a la opinión expresada por los trabajadores encuestados en la GEIH y las condiciones actuales de los trabajadores en Rappi, con la finalidad de verificar si las dichas condiciones se cumplen o no en el caso específico. Para ello se mostrarán algunos trabajos relacionados s en la temática, así como los resultados principales.

#### ***7.3.1. Caracterización sociodemográfica de los Rappitenderos***

Gracias a la encuesta realizada por el Observatorio del Mercado Laboral de la Universidad del Rosario, en convenio con el Centro de Atención Laboral, la Escuela Nacional Sindical y otras entidades, en el año 2019 fue realizada la encuesta a los empleados de la empresa Rappi o también llamados Rappitenderos, para conocer algunas características sociodemográficas y lo relacionado con los procesos de contratación laboral (Universidad del Rosario, 2019).. A continuación, los principales hallazgos:

**Tabla 3***Características sociodemográficas de los empleados de Rappi*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Proporción/Total encuestados</b>
Sexo	Hombre	83,6%
	Mujer	16,4%
Edad	18 a 25 años	36,2%
	26 a 35 años	50,0%
	36 a 45 años	12,6%
	Mayores de 45	1,2% [EVLDI]
Estado civil	Soltero (a)	44,0%
	Casado (a)	15,7%
	Unión Libre	34,9%
	Otros	5,4%
Nacionalidad	Colombiano (a)	41,0%
	Venezolano (a)	59,0%
Estrato socioeconómico	Estrato 1	9,1%
	Estrato 2	45,6%
	Estrato 3	38,4%
	Estrato 4 en adelante	6,9%
Tipo de vivienda habitada	En arriendo	87,1%
	Familiar	11,0%
	Propia	1,9%
Cabeza de familia	Si	59,7%
	No	40,3%
Nivel de estudios aprobados	Primaria	10,7%
	Secundaria	53,1%
	Técnica	16,4%
	Profesional	12,3%
	Tecnología	7,5%
Tiene Hijos	Si	58,2%
	No	41,8%
Cuantos hijos tiene	Un Hijo	46,0%
	Dos Hijos	40,2%
	Mas de 2 hijos	13,8%

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la encuesta realizada a los trabajadores de Rappi por (Universidad del Rosario, 2019, pp. 2-11)

Como se puede apreciar en la tabla 3, la mayor cantidad de empleados son hombres. El rango de edad más representativo son las personas entre los 26 a 35 años de edad. En su mayoría son personas solteras, pero con una gran proporción de personas en unión libre. Un hecho interesante es que la mayor parte de trabajadores son de nacionalidad venezolana. En cuanto al estrato socioeconómico son mayoría de estrato 2. La vivienda habitada en su mayor parte es arrendada. los trabajadores son en su gran proporción cabezas de familia. El nivel de estudio

aprobado más alto fue principalmente secundario. El 58% de ellos tienen hijos, y de esta proporción cerca del 86% tiene uno o dos hijos.

### 7.3.2. Caracterización laboral y de contratación de los Rappitenderos

A continuación, se presentan algunas descripciones de las condiciones laborales de los 318 Rappitenderos encuestados durante el año 2018. En la siguiente tabla se describe cada uno de los componentes

**Tabla 4**  
*Condiciones Laborales de los Rappitenderos Encuestados*

Variable	Categoría	Proporción/Total		
		encuestados	[EVL2]	[MAC3]/[MAC4]
Horas trabajadas por personas colombianas	5 horas			4,8%
	6 horas			10,7%
	7 horas			13,8%
	8 horas			26,9%
	9 horas			9,7%
	10 horas			19,1%
	12 horas			9,2%
	Mas de 12 horas			5,8%
Horas trabajadas por personas venezolanas	6 horas			3,0%
	7 horas			3,8%
	8 horas			14,9%
	9 horas			12,1%
	10 horas			25,9%
	11 horas			2,7%
	12 horas			25,4%
	13 horas			3,8%
	14 horas			3,8%
	15 horas			2,7%
	Mas de 15 horas			1,9%
Valor mínimo recibido por domicilio	1200 pesos			3,1%
	1300 pesos			3,8%
	1500 pesos			10,6%
	1400 pesos			11,0%
	1600 pesos			4,7%
	1700 pesos			5,0%

	1800 pesos	5,3%
	1900 pesos	8,2%
	2000 pesos	26,0%
	2100 pesos	4,4%
	2200 pesos	4,1%
	2300 pesos	3,5%
	2500 pesos	5,3%
	3000 pesos	5,0%
Fuentes de empleo alternativas a Rappi	Es el único empleo	81,4%
	Tiene una fuente alternativa	18,6%
Capacitación o entrenamiento para realizar las actividades de la plataforma	Si tuvo capacitaciones	87,4%
	No tuvo capacitaciones	12,6%
Afiliación a un sindicato de conductores	Si está afiliado	1,3%
	No está afiliado	98,7%
Deseo de crearse un sindicato de trabajadores en Rappi	Si estaría de acuerdo	85,2%
	No estaría de acuerdo	14,8%
Temas principales para mejorar en Rappi <sup>1</sup>	Salud y seguridad social	prioridad 1
	Salarios	prioridad 2
	Estabilidad laboral	prioridad 3
	Contratos	prioridad 4
	Herramientas y dotación de trabajo	prioridad 5
	No han sido sancionados	85,5%
Tipo de sanciones realizadas por la empresa a los Rappitenderos	Sancionados por: devolución de usuarios, cambios de teléfono, reportes o queja sin fundamentos, liberación de órdenes y errónea por dirección mal ingresada.	14,5%

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la encuesta realizada a los trabajadores de Rappi por (Universidad del Rosario, 2019, pp. 15-21)

En un intento por sintetizar la interpretación de las observaciones presentadas en la tabla 4, los trabajadores venezolanos contratados por Rappi trabajan más horas en promedio al día que un trabajador colombiano, los valores mínimos que reciben teniendo en cuenta las condiciones de contratación que más adelante se mencionaran son muy bajos. La mayor proporción si han

<sup>1</sup> Debido a la inexistencia de cifras coherentes para esta pregunta en el estudio, se procedió a realizar un análisis de prioridades, establecidas por los encuestados.

recibido capacitación para el manejo de la plataforma. La totalidad de los Rappitenderos no están afiliados a ningún sindicato de trabajadores, y de hecho muchos de ellos desearían estar inscritos para que se les garantice el cumplimiento de sus derechos laborales.

### 7.3.3. Prestaciones sociales y riesgos laborales de los Rappitenderos

En esta sección se presentarán los resultados de las prestaciones sociales y riesgos laborales en los trabajadores de Rappi. A continuación, se describe cada una de las variables

**Tabla 5**

*Prestaciones Sociales y Riesgos Laborales de los Empleados de Rappi*

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Proporción/Total encuestados</b>
Exigencia de elementos de protección personal	Son exigidos por Rappi	24,5%
	No son exigidos por Rappi	75,5%
Afiliación al régimen de salud	Si están afiliados	46,1%
	No están afiliados	53,9%
Tipo de afiliación de las personas registradas	Mediante Sisbén	36,7%
	Régimen contributivo	33,7%
	Régimen subsidiado	29,6%
Afiliación de las personas en régimen contributivo	Aporta como independiente	66,2%
	Aportes realizados por la empresa	33,8%
Cotización al régimen de pensión	Si ha realizado aportes al menos una vez	38,3%
	Nunca ha realizado aportes	61,7%
Afiliación a riesgos laborales	Si está afiliado	8,8%
	No está afiliado	91,2%
Accidentes en los últimos dos años	No tuvo accidentes	63,2%
	Accidentes como: caídas, cortaduras, robo con o sin lesiones, accidentes de tránsito por choques	36,8%
Enfermedades en los últimos dos años	No ha tenido enfermedades	66,7%
	Enfermedades principalmente de tipo respiratorio, parasitarios y genitourinarios.	33,3%

---

Riesgos más comunes de trabajar en Rappi	Riesgos físicos como vibraciones o cambios de temperatura	30,0%
	Riesgo psicosocial	15,0%
	Riesgo por falta de elementos de protección	14,0%
	Riesgo por otros motivos	1,0%

---

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la encuesta realizada a los trabajadores de Rappi por (Universidad del Rosario, 2019, pp. 15-21)

La encuesta realizada a un grupo de 318 Rappitenderos, deja evidencia de las precarias condiciones bajo las cuales han sido contratados un segmento de la población que en su mayoría son jóvenes que carecen de oportunidades laborales más estables, de procedencia principalmente venezolana, los cuales al parecer son sometidos a condiciones laborales más extremas que a los trabajadores colombianos, y donde no hay un salario básico, sino que todo parte de la cantidad de domicilios que realicen al día, que por lo visto no tienen un valor alto. De igual forma se puede evidenciar la carencia de prestaciones sociales y cobertura de riesgos de tipo laboral a pesar de las condiciones de peligro a los cuales son sometidos, no tienen prestaciones de salud, pensión, riesgos laborales ni elementos de protección personal, por lo que las opiniones de los Rappitenderos para el mejoramiento de las condiciones anteriormente mencionadas, son fiel reflejo los esquemas de contratación de Rappi, que vulnera todo derecho de los trabajadores a gozar de un trabajo estable con una condiciones mínimas, que garanticen su seguridad e integridad física y mental.

En su investigación Chulluncuy & Fernandez (2020), manifiesta que el surgimiento de plataformas como Rappi, son producto a las innovaciones del sistema capitalista por mantener sus estructuras hegemónicas de producción, reduciendo las condiciones laborales a relaciones de tipo informal que no garantizan estabilidad y estas nuevas modalidades de flexibilización laboral que pueden representar un aparente beneficio para las personas en cuanto a la elección de los horarios de trabajo y días que se ajusten a sus necesidades y la posibilidad de generar ingresos

extras, también se reflejan en sistemas de contratación de tipo informal, sin una relación de tipo contractual, lo que excluye a la empresa de cualquier responsabilidad en cuanto a la seguridad del trabajador. La independencia es un imaginario que la empresa contratante induce en el domiciliario con la finalidad de evadir responsabilidad en el pago de seguridad social, riesgos profesionales y un salario mínimo concerniente con los requisitos de ley.

Las condiciones bajo las cuales contrata Rappi, no estarían generando valor agregado, ya que ante la falta de unas condiciones mínimas de estabilidad y seguridad laboral, se podría considerar esto como empleo informal, lo cual se refleja en las constantes quejas, reclamos y protestas de los Rappitenderos para exigir el cumplimiento de unas condiciones mínimas de seguridad laboral, así como de un salario fijo, a lo cual la empresa se ha negado en reiteradas ocasiones, bajo la idea de “ser su propio jefe”, la compañía queda excluida del pago de seguridad social, un salario fijo, implementos de seguridad y de trabajo, sin embargo la compañía exige el cumplimiento de una serie de requisitos, que no necesariamente reflejan una idea de independencia (Silva et al., 2018).

Los retos en el país, son la regulación para el funcionamiento de las plataformas digitales con modelo de suscripción, a pesar del beneficio que puedan ofrecer para los usuarios disponer de una variedad de servicios de forma rápida y eficiente, las personas que están vinculadas como prestadores del servicio a domicilio, están desprotegidos de cualquier tipo de derecho laboral, en tal sentido, el propósito no sería delimitar las acciones hacia un modelo de teletrabajo o por medios digitales que este en concordancia con la contratación laboral realizada bajo el esquema tradicional, no asimilarse a los procesos contractuales, sino a la no exención de las responsabilidades que debe asumir la empresa contratante. (Melo, 2019).

## 8. Conclusiones

Se pudo evidenciar que, gracias al surgimiento de nuevos modos de relacionamiento mediante las TICS, así como formas alternativas en la concepción sobre los procesos de producción y distribución de bienes y servicios, en una nueva era de revolución tecnológica denominada la Cuarta Revolución Industrial, caracterizada por los avances tecnológicos, la inteligencia artificial, automatización de los procesos y la velocidad en las comunicaciones, en esta nueva era, también surgen las denominadas Startups con un potencial de crecimiento enorme, dado su modelo de negocio, estrategias de producción y diversificación de bienes y servicios, así como la integración a los procesos de la era digital, que las colocan como puntos de referencia para los emprendimientos de la nueva era. Plataformas como Rappi, Uber, Glovo, son algunos ejemplos de modelos de negocio con potencial de crecimiento enorme debido a como fueron pensados en cuanto a sus estrategias para la atención de nichos de mercado específicos, desatendidos por las compañías tradicionales, esto representa transformación sobre las estructuras globales del modelo económico y en la organización de la actividad productiva que marca un hito hacia un futuro cada vez más digital y menos dependiente de las actuales formas de producción y distribución.

En cuanto a las características objetivas y subjetivas consideradas en la GEIH, se puede inferir que la población trabajadora encuestada aún carece de condiciones propias de un empleo con las condiciones mínimas de estabilidad laboral exigidas por las normas de reglamentación sobre el empleo digno. La mayor parte de los contratos realizados informalmente incrementan las condiciones de exigibilidad de acceso a la seguridad social, riesgos profesionales, subsidios y otro tipo de beneficio adicional. En cuanto al tema de satisfacción con su trabajo actual, la gran mayoría parece estar de acuerdo con las condiciones que fueron contratados, sin embargo, en

aspectos como la posibilidad de potenciar habilidades, incrementar su ingreso mensual y mejorar su estabilidad laboral, serían algunos de los aspectos por los cuales considerarían la posibilidad de cambiar de trabajo, puesto que una gran proporción de ellos manifiesta que bajo las condiciones actuales no se consideran laboralmente estables.

Rappi no garantiza unas condiciones mínimas de trabajo digno para su grupo de colaboradores, esa es la gran conclusión que se puede obtener respecto a los resultados de la encuesta realizada a un grupo de empleados, así como los respectivos informes realizados sobre el tema. Como usuario del servicio, se podría pensar que la existencia de plataformas tecnológicas encausadas en un modelo delivery son un avance en el país en cuanto a revoluciones tecnológicas y el uso eficiente para facilitar muchos procesos que antes tomaban bastante tiempo, también que son una forma de potenciar los pequeños negocios que se pueden vincular a la plataforma y aumentar sus niveles de ventas, pero a pesar de todas estas ventajas que son evidentes, hay un sector del que hacen parte los Rappitenderos que no tienen condiciones laborales mínimas que garantice una buena calidad de vida para ellos y sus familias, por el contrario, pareciera que bajo las actuales relaciones contractuales, no aportan a la creación de empleos de calidad e impulsan el crecimiento de la economía informal.

## 9. Referencias Bibliográficas

- Alfarian, J. (2019). ¿El futuro es el trabajo? *Revista Movimiento*, 5,10,11.
- Benavides, J., & Fernández, C. (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3962>
- Berg, J., Furrer, M., Uma, E. H., & Silberman, S. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo*.
- Bòria, S., Crespi, M., & Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de Economía*, 35(97), 9-16. [https://doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](https://doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3)
- Cardona, L. F., & Rojas, J. A. (2017). *Pronósticos para la tasa de desempleo en Colombia a partir de Google Trends*.
- Castillo Tabares, R. (2012). Interacción entre innovación tecnológica y cambio organizacional, y relaciones laborales de la era informacional. *Magazín Empresarial*, 8(16), 41-50
- Chulluncuy, J. C., & Fernandez, R. (2020). Las nuevas formas laborales en la economía del precariado: el caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber, Eats y Glovo. *Pluriversidad*, 5, 79-101.
- Coronel, J. (2018). *Plataformas digitales: relación laboral disfrazada*.
- Dall'Oste, F. (2018). *Startups y Delivery: El negocio de no movernos de casa*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/71815>
- DANE. (2019). *Gran Encuesta Integrada de Hogares*.

- <http://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/599/datafile/F426/?offset=0&limit=100>
- Foro Económico Mundial. (s. f.). *La cuarta revolución industrial*. Inteligencia estratégica.
- García, M. (2019). *Nuevas tecnologías e iniciativas de formación para incrementar las competencias de los trabajadores ocupados*.
- González, J. M. (2018). *Cuarta Revolución Industrial, empleo y Estado del bienestar*.
- Jiménez, I., & Molina, G. (2019). Estrategias para el empoderamiento digital: resultados de la vinculación universidad-empresa. *Aglala*, 10(2), 176-195.  
<https://doi.org/10.22519/22157360.1441>
- Juárez, J., & Marqués, L. (2019). *ASPECTOS DE LA COMPETENCIA DIGITAL PARA LA EMPLEABILIDAD DIGITAL COMPETENCE ASPECTS FOR EMPLOYABILITY* (Vol. 30).
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia Año*, 13(2), 158-184.
- Marin, C. M., & Ardilla, M. D. (2020). *Estudio de las aplicaciones móviles en Colombia y su influencia en la economía: el caso Rappi* [Universidad Santo Tomas].  
<http://repository.usta.edu.co/handle/11634/21574>
- Melo, A. R. (2019). *Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales* [Universidad Católica de Colombia].  
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/23301>
- Muñoz, P. (2017). *La digitalización y la economía global. Visión general - Dialnet*.
- Olivero, L., & Crawford, J. (2018). *Domicilios, aplicaciones y economía colaborativa: el caso de Rappi*.
- Pedreño, A. (2016). La sociedad digital y la empleabilidad. *Nueva revista*, 160.
- Peña, O., & Palacio, G. (2018). Impacto de las nuevas tecnologías de “industry 4.0” en Colombia.

*Revista Loginn*, 2, 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.23850/25907441.2007>

Perasso, V. (2016). Qué es la cuarta revolución industrial (y por qué debería preocuparnos. *BBC Mundo*, 12.

[https://docs.ufpr.br/~jrgarcia/macroeconomia\\_ecologica/macroeconomia\\_ecologica/Qué es la cuarta revolución industrial.pdf](https://docs.ufpr.br/~jrgarcia/macroeconomia_ecologica/macroeconomia_ecologica/Qué_es_la_cuarta_revolución_industrial.pdf)

Ponce, J. (2019, octubre). *Perspectivas del Comercio Electrónico al Servicio del Consumidor en la Administración Moderna*.

Rodríguez, J., & Mantilla, N. (2017). *Mecado digital caso Rappi*. Universidad ICESI.

Sáez, L. A. (2018). Recensión de “La economía del bien común”, de Jean Tirole. *Revista electronia sobre la enseñanza de la economía pública*.

Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos. *Nueva Sociedad* 279, 133-140.

Silva, L. O., Morales, A. A., Díaz, D. V., Orozco, S., Alfaro, A., & Coronado, Y. (2018). *3C. co Comunicación, Capitalismo y Crítica en la Colombia Digital*. <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5391>

Suárez, B. (2018). *LA GRAN TRANSICIÓN: LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS DIGITALES Y SU PROYECCIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL*. 37-66.

Universidad del Rosario. (2019). *Encuesta para trabajadoras y trabajadores de Rappi*. <https://www.urosario.edu.co/Documentos/Nova-Et-Vetera/Encuesta-completa-rappitenderos-Observatorio-Labor.pdf>

Velásquez, J., & Bustos, A. (2019). *Rappi el tránsito de un sueño a súper app*. Pontificia Universidad Javeriana.

Yasuyo, B., Romano, S., Garcia, N., & Felix, M. del R. (2005). Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida. *Enseñanza e investigación en psicología*, 10(1), 93-102.

Ynzunza, C. B., Izar, J. M., Bocarando, J., Aguilar, F. P., & Larios, M. (2017). El Entorno de la Industria 4.0: Implicaciones y Perspectivas Futuras Implications and Perspectives of Industry 4.0. *Conciencia Tecnológica*, 8, 33-45.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94454631006%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94454631006%0Ahttps://www.redalyc.org/jatsRepo/944/94454631006/94454631006.pdf>