



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
REPARTIDORES DE “RAPPI” EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS  
EN MANIZALES**

**Mateo Marin Ocaña**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de Ciencias Contables, Económicas y  
Administrativas Programa de Mercadeo Nacional e  
Internacional**

**2023**



UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES

**FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
REPARTIDORES DE “RAPPI” EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS  
EN MANIZALES**

**Estudiante:**

**Mateo Marin Ocaña**

Propuesta de investigación presentada como requisito para optar al título de Profesional

**Tutora:**

**Marleny Cardona Acevedo**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de Ciencias Contables, Económicas y  
Administrativas Programa de Mercadeo Nacional e  
Internacional  
Manizales, junio de 2023**

## Contenido

1. Introducción .....	6
2. Problema de investigación.....	7
3. Justificación .....	8
4. Pregunta .....	9
5. Objetivos .....	9
5.1 Objetivo general.....	9
5.2 Objetivos específicos.....	9
6. Antecedentes.....	10
6.1 Reforma laboral colombiana y sus impactos en los repartidores de RAPPI.....	10
6.2 Reforma laboral colombiana y sus impactos en RAPPI.....	11
7 Marco teórico.....	12
8 Metodología.....	14
9 Resultados .....	14
9.1 Relación tiempo de trabajo con ingreso percibidos.....	15
9.2 Principal amenaza identificada en el servicio a los domiciliarios.....	16
9.3 Objetivos personales relacionado con la cantidad de tiempo dedicada a RAPPI.....	16
9.4 Percepción de los domiciliarios sobre los bloqueos realizados por Rappi.....	17
9.5 Aspectos positivos de trabajar en RAPPI.....	18
9.6 La experiencia vivida en RAPPI.....	19
9.7 Estrategias para potenciar el rendimiento en el servicio.....	20
9.8 Principal desafío para los repartidores .....	20
9.9 Principales problemáticas de los repartidores.....	21
9.10 Riesgos de accidentalidad de los repartidores.....	22
9.11 Percepción de su labor en RAPPI .....	24
10. Resultados y análisis encuesta de los clientes activos de RAPPI.....	25
10.1 Segmento de clientes .....	25
10.2 Relación de la edad con los ingresos percibidos de los encuestados .....	25
10.3 Relación ocupación laboral con la cantidad promedio mensual de pedidos realizados en RAPPI.....	26
10.4 Percepción de la tarifa de los domicilios.....	27
10.5 Inconvenientes presentes en el proceso de compra de los usuarios de RAPPI.....	28

10.6 Nivel de satisfacción de los usuarios.....	29
10.7 Descripción del tipo de compra en RAPPI.....	29
10.8 Características de la App destacadas por los usuarios.....	30
11 Conclusiones.....	31
12. Referencias.....	33

## RESUMEN

Este estudio investiga la calidad de vida de los repartidores que trabajan para la plataforma de entrega a domicilio Rappi. Utilizando un enfoque mixto, tiene como objetivo “Analizar los factores determinantes en la calidad de vida laboral y capital humano de los repartidores de “Rappi” en empresas prestadoras de servicios en Manizales.” La metodología de investigación es descriptiva e interpretativa. Tiene dos fases, la primera una revisión a la literatura del tema y la segunda, es cuantitativa, usando escala Likert para la recolección de los datos mediante la herramienta formularios de google. Los resultados revelaron que los repartidores de Rappi experimentaron una serie de desafíos en su calidad de vida. Aunque muchos de ellos valoran la flexibilidad horaria y la posibilidad de ganar dinero extra, se enfrentan a dificultades relacionadas con la inestabilidad laboral, la falta de beneficios sociales y la presión por alcanzar objetivos de entrega en un tiempo limitado. Estos factores pueden afectar negativamente su bienestar emocional, su salud física y sus relaciones personales.

**Palabras Clave:** Bienestar, Calidad de vida, desafíos, dificultades, flexibilidad, inestabilidad, servicios.

## ABSTRACT

This study investigates the quality of life of the delivery men who work for the Rappi home delivery platform. Using a mixed approach, its objective is to "Analyze the determining factors in the quality of working life and human capital of the "Rappi" distributors in service provider companies in Manizales." The research methodology is descriptive and interpretative. It has two phases, the first is a review of the literature on the subject and the second is quantitative, using the Likert scale for data collection using the google forms tool. The results revealed that Rappi couriers experienced a series of challenges in their quality of life. Although many of them value flexible hours and the possibility of earning extra money, they face difficulties related to job instability, the lack of social benefits and the pressure to achieve delivery targets in a limited time. These factors can negatively affect your emotional well-being, your physical health, and your personal relationships.

**Keywords:** Well-being, Quality of life, challenges, difficulties, flexibility, instability, services.

# **FACTORES DETERMINANTES DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS REPARTIDORES DE “RAPPI” EN EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS EN MANIZALES**

## **1. Introducción**

En la actualidad para nadie es un secreto que la tecnología avanza a gran velocidad cada vez incrementando sus capacidades en la búsqueda de resolver las problemáticas y satisfacer más eficientemente las necesidades del ser humano. Entre todas las grandes invenciones tecnológicas con las que contamos ahora, una de ellas tiene gran valor entre la sociedad actual y se ha convertido en una herramienta indispensable, esta es el Smartphone un instrumento dotado de información, entretenimiento, comunicación y una gran variedad de atributos que nos ha facilitado nuestro día a día, siendo también el responsable de notables cambios en los hábitos de consumo de las personas, mejorando la productividad en el trabajo. Y dando inicio a infinidad de modelos de negocios en todos los sectores económicos.

En este documento haremos énfasis en una categoría de ellos que son las aplicaciones de domicilios en la que se destaca la empresa colombiana “RAPPI” creada en el año 2015 en la ciudad de Bogotá como una aplicación móvil que le ofrece a sus usuarios acceso a todo tipo de domicilios. A pesar de ser una plataforma innovadora que trajo grandes beneficios a los consumidores al sustituir muchas necesidades, ha sido también blanco de constantes críticas a su modelo de negocio en cuanto a la relación laboral con sus colaboradores, ya que se les señala de ser una organización explotadora, que no brinda garantías a sus domiciliarios por el hecho de no admitirlos como sus empleados directos. Esto según la organización debido a que la carga prestacional que ello implicaría volvería inviable el modelo de negocio.

La organización “RAPPI” ha sabido sacar gran provecho de esta relación informal con sus repartidores ya que la reducción de costos que esto implica ha sido uno de los factores que ha llevado a “RAPPI” a ser una de las empresas con mayor crecimiento a nivel nacional e internacional. Esta informalidad con los domiciliarios a pesar de ser criticada por los aspectos anteriormente nombrados, ha sido también bien acogida por muchas personas para las cuales esta informalidad es una gran oportunidad de encontrar en “RAPPI” su principal fuente de ingresos, dichas personas son quienes en la sociedad actual no se les brinda las oportunidades de adquirir un trabajo “formal” por razones tales como no contar con formación académica, ser personas adultas mayores, no contar con experiencia laboral, hasta incluso sufrir algún tipo de discapacidad entre otras. Esto sería un aspecto positivo de la informalidad de “RAPPI” con sus domiciliarios, porque en países como Colombia en donde las oportunidades son tan limitadas y existe una amplia población vulnerable en busca de adquirir un sustento diario y salir adelante, “RAPPI” brinda una oportunidad de generación de empleo que, aunque no es la más integral es un punto de partida y gran apoyo para muchas familias latinoamericanas. Es por esto que esta relación informal de “RAPPI” con sus domiciliarios ha tenido tanto éxito y su demanda es cada vez más creciente, además que el contexto global

actual de crisis económica, provoca que cada vez sean más las personas dispuestas a trabajar en las más mínimas condiciones.

El capital humano es el componente más fundamental dentro de las organizaciones, es por ello que el clima organizacional y aspectos como el bienestar, liderazgo, motivación e infraestructura deben ser constantemente nutridos por las empresas para alcanzar los objetivos propuestos, y potenciar el rendimiento de los colaboradores dentro de las mismas, es por esto que la organización “RAPPI” a pesar de que en su evolución y crecimiento año tras año ha venido ofreciendo cierto tipos de mejoras en la relación con sus domiciliarios, aún sufre considerables inconsistencias y aunque la organización es consciente de la importancia de que sus colaboradores (domiciliarios) tengan sentido de pertenencia por la empresa ya que ellos la representan frente a su público objetivo es de vital importancia que se fortalezca esta relación por medio de constantes beneficios y mejoras en su relación laboral.

## **2. Problema de investigación.**

Los repartidores de Rappi, enfrenta una serie de problemas logísticos y humanos en su trabajo diario. Aunque Rappi ha ganado popularidad como una plataforma de entrega rápida y conveniente, las condiciones y los problemas laborales que enfrentan los repartidores han sido objeto de preocupación y debate en varios lugares. Una de las principales problemáticas es la inestabilidad laboral.

Los repartidores de Rappi son contratados como trabajadores independientes o autónomos, lo que significa que no cuentan con los beneficios y protecciones laborales básicos que se otorgan a los empleados formales. Esto incluye la falta de seguro de salud, días de descanso remunerados, vacaciones y otros derechos laborales fundamentales. Además, al no tener un contrato de trabajo estable, los repartidores pueden enfrentar dificultades para mantener un ingreso constante.

Según lo planteado por Rodríguez (2010), en América Latina, la continuidad de la desigualdad está vinculada al ámbito laboral, no solo debido al desempleo estructural, sino también agravado por la crisis económica global que se inició en 2008. Esta crisis no solo ha incrementado la cantidad de personas desempleadas, sino que también ha generado un aumento en la informalidad laboral y una reducción en la cantidad de empleos con protección social.

Otra cuestión importante es la seguridad en el trabajo. Los repartidores de Rappi a menudo tienen que lidiar con riesgos relacionados con el tráfico, ya que deben moverse rápidamente en motocicletas o bicicletas para cumplir con los plazos de entrega. Esto puede exponerlos a accidentes y lesiones graves. Además, algunos repartidores han informado casos de asaltos y robos durante la realización de sus entregas, lo que destaca la importancia de contar con medidas de seguridad adecuadas.

La falta de una remuneración justa también es una preocupación significativa. Muchos repartidores de Rappi trabajan horas largas y registran distancias considerables para completar las entregas. Sin embargo, el pago que recibe a menudo es insuficiente, ya sea debido a las tarifas bajas estipuladas por la plataforma o a la falta de transparencia en la forma en que se calcula el pago por cada entrega. Esto puede llevar a cabo una explotación económica de los repartidores y dificultades para cubrir sus necesidades básicas.

Según Del Bono, A. (2019). El hecho es que en las plataformas digitales la gestión algorítmica va mucho más allá de programar y dirigir el trabajo, y pasa a controlar prácticamente todas las dimensiones del acto de trabajar.

Además, los repartidores de Rappi enfrentan una presión constante para cumplir con los plazos de entrega establecidos. Esto puede llevar a condiciones de trabajo extremadamente estresantes, especialmente cuando se combina con la necesidad de moverse rápidamente en el tráfico y enfrentar diversas condiciones climáticas. La falta de tiempo para descansar y recuperarse adecuadamente puede afectar tanto la salud física como mental de los repartidores.

En este estudio interesa la reflexión sobre la falta de estabilidad, la ausencia de derechos laborales básicos y las largas jornadas. Además, la falta de transparencia en la remuneración y la seguridad personal deficiente son solo algunos de los desafíos a los que se enfrentan a diario. Es fundamental que se tomen medidas para abordar estos problemas y garantizar un entorno laboral más justo y seguro para los repartidores de Rappi y los trabajadores de plataformas similares.

### **3. Justificación**

La calidad de vida laboral expresa el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores. En el caso de los repartidores de Rappi, que funciona bajo una plataforma de entrega a domicilio. Esta es de suma importancia para el mercadeo de servicios por eso se hace necesario comprender y evaluar la calidad de vida laboral de estos empleados, ya que se trata de un sector en constante expansión y con un modelo de trabajo particular.

En primer lugar, la creciente popularidad de las plataformas de entrega a domicilio, como Rappi, ha llevado a un aumento significativo en el número de repartidores en todo el mundo. Estos trabajadores suelen ser contratados como autónomos o bajo esquemas de economía colaborativa, lo que puede tener implicaciones en su calidad de vida laboral. Investigar este aspecto permitirá comprender mejor las condiciones en las que operan estos repartidores y determinar si se encuentran satisfechos con su trabajo o si existen áreas de mejora.

En segundo lugar, la naturaleza del trabajo de los repartidores de Rappi implica desafíos específicos que pueden influir en su calidad de vida. Estos trabajadores suelen enfrentar altos niveles de estrés debido a las demandas de tiempos de entrega ajustados, el tráfico en las ciudades y la necesidad de altos niveles de atención al cliente. Además, muchos de ellos trabajan largas horas y se enfrentan a una incertidumbre en cuanto a ingresos y seguridad laboral. Una investigación sobre la calidad de vida laboral de los repartidores de Rappi



permitirá identificar estos desafíos y proponer posibles soluciones para mejorar sus condiciones de trabajo.

En tercer lugar, la calidad de vida laboral sometida a riesgos físicos y mentales, no solo afecta a los trabajadores personalmente, sino también a la sociedad en general. Un bajo nivel de calidad de vida laboral puede tener consecuencias negativas, como una disminución de la productividad, el aumento de los niveles de estrés y la insatisfacción laboral. Así, el reconocimiento de los efectos puede llevar a problemas de salud física y mental, por un lado y a una menor satisfacción general con la vida, por el otro. Por lo tanto, comprender y mejorar la calidad de vida laboral de los repartidores de Rappi no solo beneficiará a los propios trabajadores, sino que también contribuirá al bienestar de la sociedad en su conjunto.

#### **4. Pregunta**

¿Cuáles son los factores determinantes en la Calidad de vida laboral y capital humano del mercadeo de servicios “Rappi” en empresas prestadoras de servicios en Manizales?

#### **5. Objetivos**

##### **5.1 Objetivo general**

Analizar los factores determinantes en la calidad de vida laboral y capital humano de los repartidores de “Rappi” en empresas prestadoras de servicios en Manizales.

##### **5.2 Objetivos específicos.**

- Identificar las condiciones de trabajo en la prestación del servicio por parte de los repartidores vinculados a organizaciones prestadoras de servicios.
- Reconocer el nivel de satisfacción de los repartidores como capital humano de la organización.
- Relacionar los riesgos y costos asociados a esta labor con su remuneración por parte de la organización.

## **6. Antecedentes.**

Rappi, una empresa de tecnología con sede en Colombia, ha experimentado un rápido crecimiento y se ha convertido en una de los startups más exitosos de América Latina. Según el informe "Rappi: El startup unicornio latinoamericana" de García-Swartz et al. (2019), la plataforma fue fundada en 2015 por Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín. Rappi comenzó como una aplicación móvil que ofrecía servicios de entrega a domicilio de alimentos y productos de consumo masivo, y ha expandido sus operaciones a varios países de la región.

La demanda de servicios de entrega rápidos y convenientes en América Latina ha sido un factor clave en el éxito de Rappi. Según Morales (2020), el crecimiento del comercio electrónico y la penetración de los teléfonos inteligentes han impulsado la necesidad de soluciones de entrega eficientes. Rappi ha logrado atraer importantes inversiones de empresas como SoftBank y Andreessen Horowitz, respaldando su expansión y consolidación en la región (García-Swartz et al., 2019).

En conclusión, Rappi ha aprovechado la creciente demanda de servicios de entrega a domicilio en América Latina y ha logrado convertirse en una empresa líder en el sector. Su fundación por emprendedores colombianos, su capacidad para adaptarse a las necesidades del mercado y el respaldo financiero de inversionistas clave han contribuido a su éxito (Morales, 2020; García-Swartz et al., 2019).

### **6.1 Reforma laboral colombiana y sus impactos en los repartidores de RAPPI.**

La reforma laboral colombiana aprobada en 2023 tiene como objetivo principal proteger los derechos de los trabajadores y garantizar la igualdad de oportunidades en el mercado laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo “la mayor parte del trabajo en plataformas digitales no está sujeta a ninguna normativa laboral, de modo que los trabajadores tienen poco control sobre cuándo tendrán trabajo o sobre las condiciones de este” (2019, p. 1).

En el caso de los repartidores de Rappi, esta reforma podría tener un impacto significativo en su estatus laboral y sus derechos laborales. Antes de la reforma, muchos repartidores de Rappi estaban clasificados como trabajadores independientes, lo que significa que no tenían acceso a beneficios como seguridad social, vacaciones pagadas, seguro de salud y otros derechos laborales. Sin embargo, la reforma laboral establece que los trabajadores de plataformas digitales como Rappi tienen derecho a una remuneración justa, una jornada laboral limitada, descanso semanal remunerado, protección contra el acoso laboral y sexual, entre otros.

Además, la reforma laboral establece que las empresas de plataformas digitales como Rappi deben ofrecer a sus trabajadores contratos laborales claros y precisos que definan sus responsabilidades, derechos y obligaciones. Esto podría significar que los repartidores de Rappi en Colombia podrían ser clasificados como trabajadores contratados por la empresa y no como trabajadores independientes. Aunque la aplicación es una vía para que miles de personas en Colombia generen ingresos, resulta ser un problema latente para el gobierno colombiano y un obstáculo en el camino para que el país alcance metas de desarrollo sostenible que incluyen disminución de la pobreza; mejorar la calidad de vida; mejorar la calidad de la educación, y la creación de trabajo sostenible, inclusivo y decente (Dinero, 2019).

La reforma laboral colombiana podría mejorar significativamente la situación laboral de los repartidores de Rappi, asegurándose de que tienen acceso a beneficios y derechos laborales básicos y claros. Sin embargo, el impacto exacto se verá reflejado dependiendo de cómo se implementan estas regulaciones y de cómo las empresas como Rappi las adaptan en sus políticas laborales.

Esta reforma, así como ofrece escenarios alentadores para los repartidores, también podría ser una problemática para la mayoría de ellos, ya que según declaraciones de la gerencia de Rappi, si se aplican dichas regulaciones la organización tendría que reducir cerca del 90% de los repartidores activos, para solventar los sobre costos que esta formalidad laboral implicaría Borrero (2023). Dejando sin la oportunidad de generar ingresos a miles de personas, que quizás no han tenido las mejores oportunidades, como por ejemplo personas rehabilitadas de las calles, sin estudios académicos, sin experiencia laboral, adultos mayores, hasta incluso personas que sufren algún tipo de discapacidad.

Además, si Rappi aplica estas regulaciones lo más probable que suceda es que el modelo de trabajo de los repartidores tenga cambios drásticos, tales como el cumplimiento de horarios específicos y un salario estándar, lo que eliminaría por completo los factores más atractivos para los repartidores que identificamos en las encuestas como el control de su tiempo de trabajo y el sentido de independencia.

## **6.2 Reforma laboral colombiana y sus impactos en RAPPI.**

Uno de los cambios que trae el proyecto de reforma laboral que radicó el gobierno es que busca formalizar a todas aquellas personas que hoy en día trabajan en las plataformas digitales tecnológicas, tales como Rappi y Uber, entre otras (EL TIEMPO, 2023). La reforma establece una distinción entre trabajadores dependientes y trabajadores independientes, y busca que los trabajadores independientes tengan mayores protecciones y beneficios similares a los de los trabajadores dependientes. Las trabas que impone la normatividad laboral para la transformación de desempleo en informalidad determinan la elasticidad de la informalidad y el empleo formal con respecto al desempleo (Tokman, 2008).

Si Rappi clasifica a sus repartidores como trabajadores dependientes, esto puede implicar que la empresa deba asumir mayores costos en términos de seguridad social y beneficios

laborales. En cambio, si la empresa clasifica a sus repartidores como trabajadores independientes, puede haber mayores riesgos de demandas laborales o críticas por parte de los sindicatos.

Otra área de la reforma laboral que puede afectar a Rappi es el tema de los sindicatos y la negociación colectiva. La reforma establece mayores protecciones para los sindicatos y los trabajadores que se afilien a ellos, y establece una serie de requisitos para que las empresas negocien con los sindicatos y lleguen a acuerdos colectivos. Si los repartidores de Rappi se afilian a un sindicato y la empresa no cumple con los requisitos de negociación colectiva, esto podría generar tensiones y problemas de relaciones laborales.

La reforma laboral en Colombia puede tener varios efectos en la empresa Rappi, dependiendo de cómo se implemente y cómo la empresa elija adaptarse a los cambios. Puede haber costos adicionales si se clasifican a los repartidores como trabajadores dependientes, o riesgos de demandas laborales si se clasifican como trabajadores independientes. Además, los requisitos de negociación colectiva pueden generar tensiones si los repartidores se afilian a un sindicato.

## **7 Marco teórico**

La calidad de vida de los repartidores de RAPPI es un tema relevante y merece una atención detenida. La comprensión de la realidad que se vive en este mundo del trabajo, con una plataforma de entrega a domicilio que ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, ha generado debate y discusión en relación con las condiciones laborales y la calidad de vida de sus repartidores. Es importante examinar diversos aspectos para comprender mejor esta situación. Una de las transformaciones más importantes del mundo laboral durante las últimas décadas es el tránsito hacia formas más flexibles de trabajo (De la Garza,2000).

En primer lugar, los repartidores de RAPPI a menudo se enfrentan a largas jornadas laborales y una carga de trabajo intensa. La naturaleza misma del trabajo implica estar en movimiento constante, entregando pedidos en un tiempo limitado. Esta presión puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los repartidores, así como en su vida personal. Además, algunos repartidores pueden sentirse inseguros debido a los riesgos asociados con su trabajo, como accidentes de tráfico o robos.

Sora y Hoege (2012) elaboraron un modelo en el cual se demostró cómo la inseguridad en el empleo tuvo un impacto negativo en el estado emocional de los empleados, pero este efecto fue atenuado por una táctica de recuperación conocida como separación psicológica. Los trabajadores que percibían inseguridad en su trabajo y empleaban esta estrategia de separación psicológica experimentaron una menor disminución en su bienestar emocional, lo cual tenía un efecto positivo en su vida en el hogar, específicamente en su nivel de satisfacción familiar.

Otro aspecto relevante es la remuneración de los repartidores. Aunque Rappi ofrece la posibilidad de obtener ingresos adicionales de manera flexible, muchos repartidores se

enfrentan a bajos salarios y condiciones de trabajo precarias. Además, la falta de beneficios laborales como seguro de salud, vacaciones pagadas y seguridad social agrega presión adicional a su calidad de vida.

Según Silva y Matos (2003), la implementación de iniciativas de bienestar integral y fomento del bienestar puede ofrecer al individuo una mayor capacidad para afrontar el estrés, una mayor estabilidad emocional, una mayor inspiración, un rendimiento laboral más efectivo, una mejor percepción de sí mismo y una mayor habilidad para interactuar con los demás.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo informal comprende “actividades económicas de los trabajadores y las unidades económicas que legalmente no están cubiertas o están insuficientemente cubiertas por las disposiciones institucionales formales” (OIT, 2002, p. 5)

La informalidad laboral en el caso de los repartidores de Rappi es un tema preocupante y complejo. Estos trabajadores, quienes se encargan de entregar pedidos a domicilio, a menudo se enfrentan a condiciones laborales precarias y falta de protección social. La falta de contratos formales y beneficios laborales básicos, como seguro de salud y vacaciones pagadas, los deja en una situación vulnerable. Además, la naturaleza flexible de su trabajo implica que su ingreso puede variar significativamente y no tienen estabilidad laboral. Las actuales estrategias neoliberales de flexibilización laboral no solo representan un peligro para las conquistas y protecciones alcanzadas por los movimientos obreros en términos de derechos y garantías, sino que también generan obstáculos y divisiones en la clase trabajadora, debilitando su capacidad de organización colectiva en la defensa de sus derechos (Bourdieu, 2007; Laval, 2020; Lorey, 2016). Es fundamental abordar esta problemática y garantizar condiciones laborales justas y seguras para los repartidores de Rappi, reconociendo sus derechos y protegiendo su bienestar.

Los repartidores de Rappi disfrutan de una notable flexibilidad en su trabajo, lo cual es una de las principales ventajas de formar parte de esta plataforma de entrega a domicilio. Estos repartidores tienen la libertad de elegir sus propios horarios y pueden ajustar su disponibilidad según sus necesidades y preferencias personales. Efectivamente, los avances tecnológicos han transformado no solo la forma en que nos relacionamos, sino también han impulsado una nueva forma de organizar el trabajo, fortaleciendo mayor flexibilidad y abarcando todos los aspectos de las empresas (Rodríguez, 2017).

La flexibilidad del trabajo de los repartidores de Rappi les permite conciliar su vida laboral con otras responsabilidades, como estudiar, cuidar de su familia o incluso tener otro empleo. Pueden conectarse a la plataforma y aceptar solicitudes de entrega cuando deseen trabajar y desconectarse cuando necesiten un descanso.

La flexibilidad de la organización del trabajo sustenta la búsqueda de la adaptabilidad constante en modelos de producción basados en información, conocimiento y el uso de “materia gris”, también denominado desarrollo del “capital intelectual” (Anez, 2005).

## 8 Metodología.

La metodología de investigación descriptiva e interpretativa. Tiene dos fases, la primera una revisión a la literatura del tema y la segunda, es cuantitativa, usando escala Likert para la recolección de los datos. La valoración se realiza de acuerdo a criterios acordes al objetivo del trabajo “Analizar los factores determinantes en la calidad de vida laboral y capital humano de los repartidores de Rappi en empresas prestadoras de servicios en Manizales”.

**Enfoque:** La investigación se desarrollará desde un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos. Esto permitirá obtener un panorama completo de la calidad de vida laboral de los repartidores, así como comprender las percepciones y experiencias individuales que influyen en su bienestar en el trabajo.

**Tipo de investigación:** Se empleó un diseño de investigación descriptivo, ya que el objetivo principal es describir las condiciones laborales y evaluar la calidad de vida de los repartidores de Rappi. Este tipo de investigación es adecuado para obtener una imagen detallada y precisa de la situación actual, sin modificar o intervenir en las variables estudiadas.

**Población:** La población de interés para esta investigación está constituida por todos los repartidores activos de Rappi en la ciudad de Manizales. Esto incluye tanto a los repartidores a tiempo completo como a aquellos que trabajan a tiempo parcial, con diferentes niveles de experiencia y antigüedad en la empresa.

**Muestra:** La muestra se seleccionará utilizando un muestreo aleatorio, considerando diversos estratos demográficos laborales y relevantes. Se tomarán en cuenta variables como la edad, el género, el tiempo de trabajo en Rappi, nivel de satisfacción y el promedio de ingresos. El tamaño de la muestra es de 35 repartidores de la ciudad de Manizales.

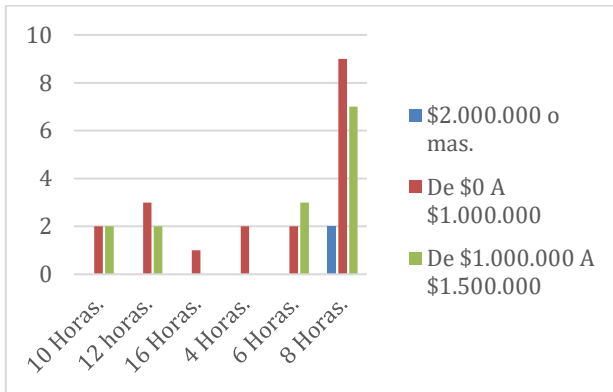
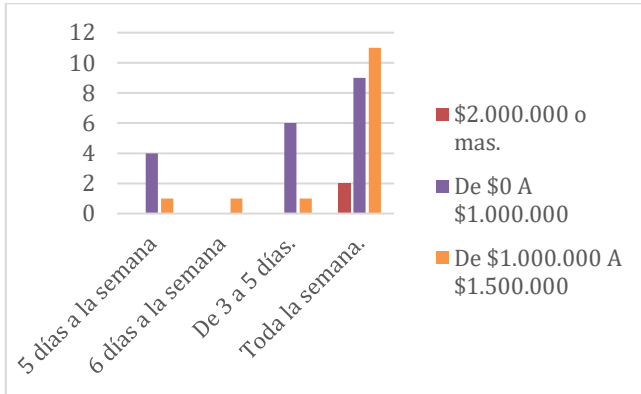
**Instrumentos de recolección de datos:** Para recopilar la información necesaria, se utilizarán diferentes instrumentos de recolección de datos. En primer lugar, se emplea un cuestionario de 23 preguntas diseñado con la herramienta “formularios de google” que permitirá obtener datos cuantitativos sobre variables como la remuneración, las horas de trabajo, el equilibrio entre vida laboral y personal, la satisfacción laboral y otros aspectos relevantes para evaluar la calidad de vida laboral. Segundo se emplea el método de observación participativa, y por último se realizará una investigación bibliográfica identificando las fuentes relevantes y evaluando la calidad y confiabilidad de la información obtenida.

## 9 Resultados

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento

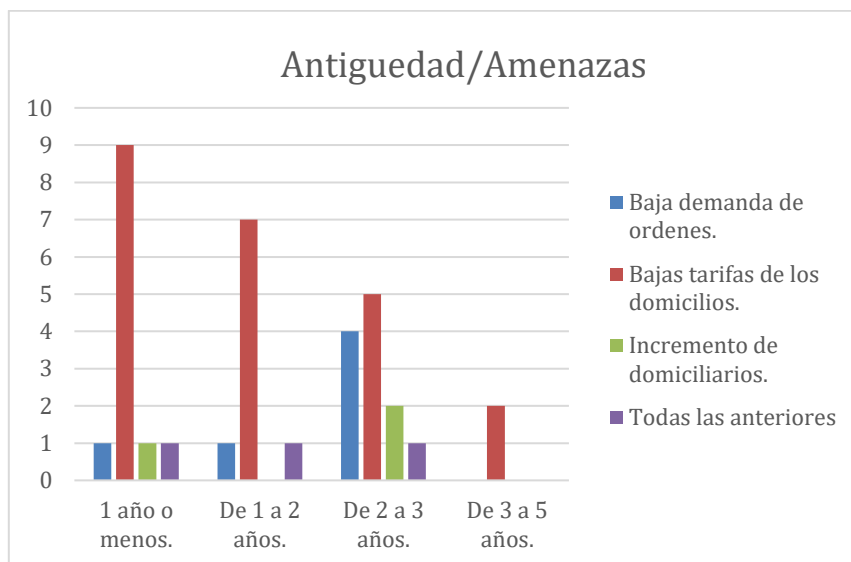
## 9.1 Relación tiempo de trabajo con ingreso percibidos.

En los trabajos convencionales las personas cumplen un horario específico, por un determinado salario, pero el modelo de trabajo informal que ofrece la empresa RAPPI, les permite a los domiciliarios manejar su tiempo y decidir cuantas horas y cuantos días desean trabajar, pero sus ingresos van a depender del tiempo que el domiciliario le dedique a la aplicación ya que estos van ligados directamente a la cantidad de domicilios que él domiciliario pueda hacer en el transcurso del día.



En los gráficos, se identifican en los resultados de las encuestas que la gran mayoría de los domiciliarios prefiere trabajar todos los días de la semana, incluso más horas al día que un trabajo convencional con el propósito de maximizar sus ingresos, pero en este modelo de trabajo informal aumentar las horas y los días de trabajo no siempre tienen relación directa con el aumento de los ingresos, ya que estos van a depender de la demanda de órdenes de los usuarios activos de la aplicación y como bien sabemos el mercado es muy cambiante, y tiene sus temporadas de alta demanda y baja demanda.

## 9.2 Principal amenaza identificada en el servicio a los domiciliarios

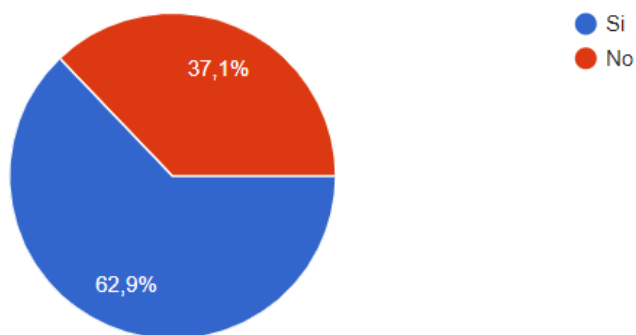
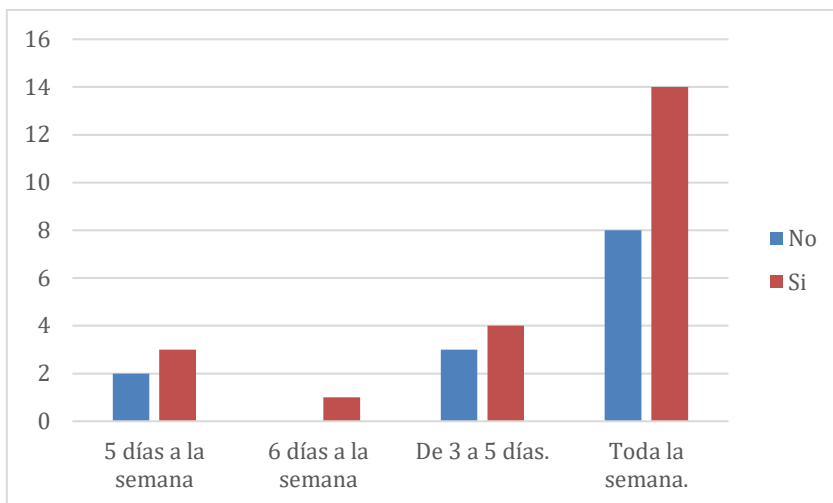


Analizando el resultado que se obtuvo en la encuesta y hablando directamente con los domiciliarios acerca de la principal amenaza que se les presenta en el desarrollo de su labor. La mayor parte de ellos independientemente del tiempo que lleven como domiciliarios, resaltan las bajas tarifas de los domicilios como la principal amenaza y esto tiene mucho sentido ya que, trabajar como domiciliario implica incurrir en una amplia variedad de costos como lo son, los repuestos de sus motocicletas por desgaste, gasolina, implementos para la lluvia, costos que cada vez son más altos debido a la alta inflación que presenta a nivel global, y mucho más en los países latinoamericanos. Estos factores agregados al gasto de tiempo que implica realizar los domicilios, hacen de la tarifa el componente fundamental que determina si la relación costo beneficio hace rentable esta labor, es por esto que cuando las tarifas son bajas los domiciliarios sienten que su trabajo es infravalorado y amenaza directamente su proyección de ingresos.

## 9.3 Objetivos personales relacionado con la cantidad de tiempo dedicada a RAPPI.

Cuando cuestionamos a los domiciliarios en cuanto a si trabajar en Rappi le ha permitido alcanzar objetivos personales, pudimos identificar que para la mayoría Rappi si les ha permitido alcanzar estos objetivos, ya que es su principal fuente de ingresos debido al tiempo que ellos le dedican a trabajar en la aplicación, por esta razón los ingresos que perciben en el desarrollo de esta labor son destinados a sus gastos tanto personales como familiares.

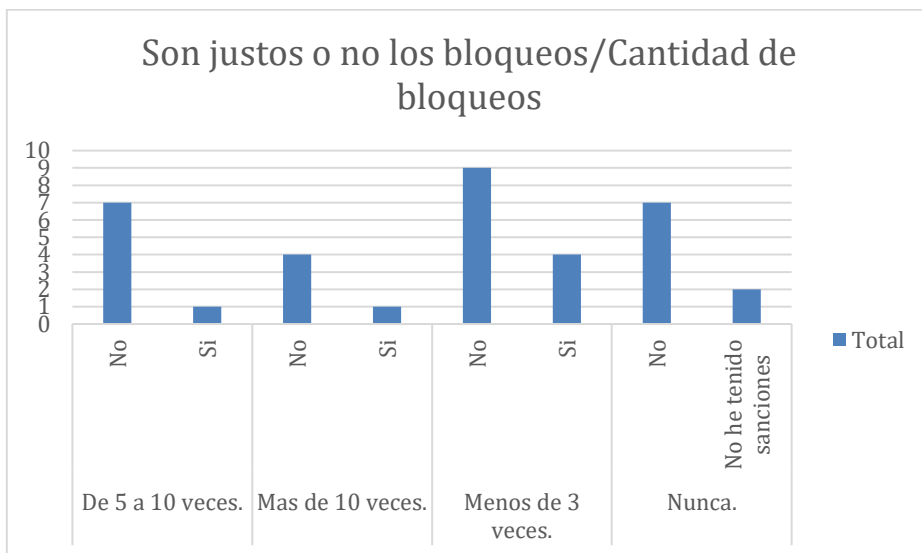




#### 9.4 Percepción de los domiciliarios sobre los bloqueos realizados por Rappi.

La empresa Rappi realiza constantemente bloqueos a las cuentas de sus repartidores por diferentes motivos que ellos clasifican como incumplimientos a las normas establecidas por ellos. Existen dos tipos de bloqueos unos temporales y otros permanentes, los temporales son aquellos en los que el domiciliario no puede conectarse por un determinado tiempo que varía desde minutos hasta incluso días, los motivos de estos bloqueos se deben a la cancelación o rechazos de pedidos, recibirán cada vez menos solicitudes hasta que sean suspendidos temporal o permanentemente desde la plataforma. (Martínez, 2019), también por la demora excesiva en llegar a la tienda o a donde el usuario, reportes falsos y fraudes en las órdenes. Estos bloqueos afectan negativamente el rendimiento de los domiciliarios ya que no se les permite trabajar por ende no se les permite generar ingresos y en una labor como la del Rappitendero en donde sus ingresos son inciertos día tras día, el no poder conectarse a la App impacta significativamente su balance. Según la comunicación realizada con los domiciliarios y los resultados de las encuestas, se puede identificar que estos bloqueos son vistos en su mayoría injusto por los domiciliarios, ya que ellos alegan que estos bloqueos son excesivos, y que se le aplican al domiciliario en algunos casos donde incluso las causas del mismo no pueden ser controladas por el Rappitendero, por ejemplo productos no disponibles en la tienda, diferencia en los precios de los productos, cancelación de la orden por motivos

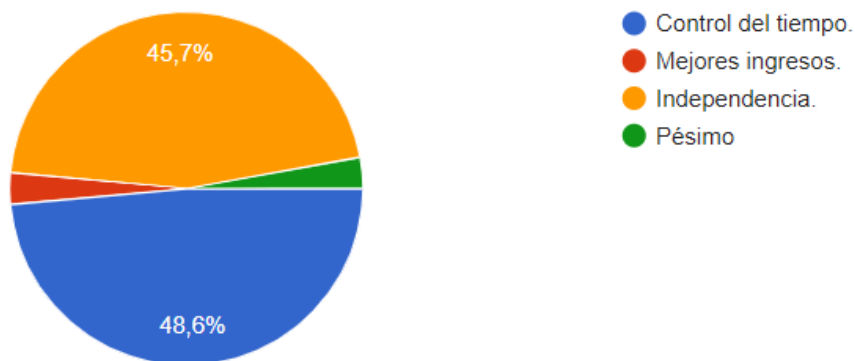
del usuario, comunicación con los agentes de soporte, entre otros casos que se han presentado.



### 9.5 Aspectos positivos de trabajar en RAPPI

¿Qué aspecto positivo encuentra de trabajar informal para Rappi?

35 respuestas



Este modelo de trabajo informal que Rappi trajo al mercado laboral fue muy innovador ya que le brinda a las personas que decidan trabajar en ello algo muy preciado y que se ve muy poco en los trabajos convencionales y es el poder manejar su tiempo con flexibilidad, Según De Stefano, “la flexibilidad que ofrecen estos modelos de contratación tiene como contraparte una elevada inestabilidad y la exclusión de derechos laborales” (De Stefano, 2016). Esta flexibilidad laboral razón fue la elegida por la mayoría de los domiciliarios como aspecto positivo de la aplicación, ya que este modelo de trabajo está ofertado para personas las cuales de una manera u otra no quieren la presión y la rigurosidad que requiere un trabajo formal, personas las cuales buscan generar ingresos de manera independiente sin jefes a quienes rendir cuentas, y generar ingresos iguales o incluso superiores al salario mínimo.

## 9.6 La experiencia vivida en RAPPI

### ¿Cómo describiría su experiencia como domiciliario en Rappi?

35 respuestas



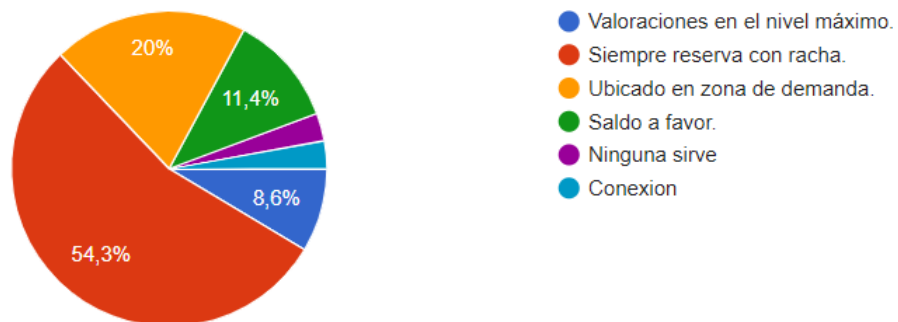
La satisfacción laboral es un componente fundamental para las organizaciones ya que su capital humano es el responsable de gestionar todas las acciones productivas de la organización y llevarlas a otro nivel, es por esto que la felicidad y la comodidad del empleado son factores determinantes para aumentar su productividad y lealtad. Pero en el caso de Rappi, dicha organización no reconoce a sus domiciliarios como empleados directos, es por esto que las condiciones laborales que ellos les ofrecen no son las más adecuadas y no existen grandes posibilidades de encontrar una estabilidad allí, debido a esto podemos observar en los resultados de la encuesta que la experiencia de los domiciliarios está muy dividida. Por un lado, un poco más del 50% de ellos se encuentra conforme con este modelo de trabajo por razones como las que mencionamos anteriormente que hacen de este modelo de trabajo atractivo para muchas personas como el poder generar ingresos de manera independiente y la posibilidad de manejar el tiempo de trabajo a su gusto. Y en la otra cara de la moneda con casi un 46% los domiciliarios quienes no se sienten cómodos con las condiciones laborales de Rappi, que sienten que la prestación de su servicio no es bien remunerada y se encuentran trabajando allí más por necesidad que por gusto.

## 9.7 Estrategias para potenciar el rendimiento en el servicio

Para la organización Rappi contar con una amplia cantidad de domiciliarios disponibles para realizar las órdenes es de gran importancia dada a su promesa de valor de realizar domicilios en el menor tiempo posible las 24 horas del día, es por esto que Rappi acepta sin mayores complicaciones a quien desee trabajar como domiciliario. Con el propósito de siempre tener un repartidor disponible a cualquier hora, en cualquier zona de las ciudades en donde opera. Según el CEO de la compañía alrededor de unas 55.000 personas trabajan activamente en la plataforma, esta altísima cifra de domiciliarios ha llevado a que la organización implemente en su App para Rappitenderos una serie de condiciones que determinan la priorización en la asignación de órdenes, estas condiciones son principalmente la calidad de los servicios que brinda el domiciliario como la calificación del usuario, la tasa de finalización y aceptación de órdenes, y la cantidad de tiempo que la persona se activa para realizar pedidos. Según los resultados de estas valoraciones dividen a los Rappitenderos en tres niveles Diamante, Plata y bronce, estos niveles son utilizados para tener mayor acceso a las reservas, entre mayor sea el nivel del RT mayores serán sus posibilidades de reservar las horas que plazca en la semana. Las reservas son las horas del día que el domiciliario elige para salir a trabajar, sin estas horas reservadas es muy poco probable que se le asignen órdenes al Rappitendero, es por esto que en el resultado de las encuestas vemos que la principal estrategia para aumentar el rendimiento elegida por los domiciliarios son las reservas.

### ¿Qué estrategia implementa para aumentar su rendimiento en Rappi?

35 respuestas



## 9.8 Principal desafío para los repartidores

Ser Rappitendero tiene implícito una amplia variedad de desafíos, dada a la vulnerabilidad laboral que representa este modelo de trabajo informal. Vulnerabilidad porque como lo mencionamos anteriormente en este proyecto investigativo Rappi no reconoce a los domiciliarios como sus empleados directos y por esta razón el RT no cuenta con los

beneficios de un empleado formal. Pero los domiciliarios a pesar de estas deficientes condiciones laborales, aceptan este modelo de trabajo informal ya sea por necesidad o por preferencia, dedican gran parte de su tiempo a él en busca de obtener un beneficio económico. Es en esta búsqueda donde surge el principal desafío para los domiciliarios, porque este modelo de trabajo no le asegura a ninguno de ellos un ingreso fijo, no importa cuánto tiempo al día esté conectado el domiciliario, aunque el tiempo invertido eleva un poco la probabilidad de obtener mejores ingresos, no es un factor determinante ya que existen una gran cantidad de variables que afectan los ingresos para los domiciliarios como la demanda, el algoritmo de asignación de órdenes, tener reservas, el incrementó de domiciliarios entre otros, estas variables generan una incertidumbre económica para los RT convirtiéndose esta en el principal desafío para ellos según los resultados de la encuesta.

**¿Cuál es el principal desafío de trabajar en Rappi?**

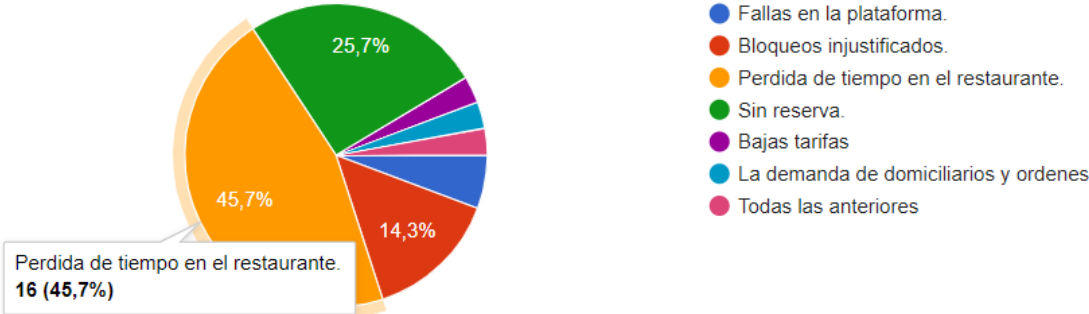
35 respuestas



**9.9 Principales problemáticas de los repartidores**

**¿Cuál es la problemática que se le presenta con mayor frecuencia trabajando en Rappi?**

35 respuestas



Como en cualquier actividad que realicemos en cualquier área de la vida siempre se van a presentar problemáticas a las cuales nos tenemos que enfrentar para cumplir nuestros

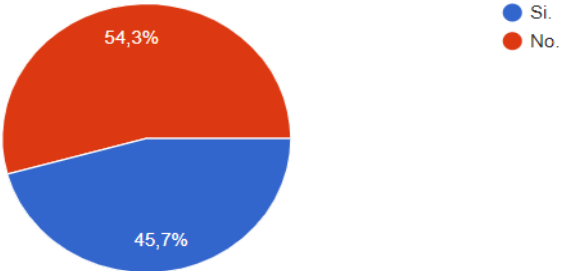
objetivos. En el caso de las problemáticas presentadas en la labor de los domiciliarios de Rappi, identificamos según la encuesta que la pérdida de tiempo en los restaurantes es la problemática que más los afecta frecuentemente, esto es debido a que “el tiempo es oro” como dice el conocido refrán y más en una actividad laboral en donde no tienes un ingreso fijo, donde los ingresos dependen de la cantidad de órdenes que se realicen, y el tiempo que el domiciliario tarde haciendo las órdenes asignadas será un factor determinante para la cantidad de órdenes que el mismo alcance hacer durante el tiempo que se encuentre activo, por esta razón cuando los restaurantes tardan en la entrega los ingresos de los domiciliarios se ven afectados negativamente.

### 9.10 Riesgos de accidentalidad de los repartidores

Según los datos estadísticos de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, los accidentes de tránsito involucran en su mayoría a motocicletas. Las motocicletas son el medio de transporte más utilizado por los domiciliarios de Rappi, estos datos estadísticos elevan las probabilidades de que los domiciliarios sufran algún tipo de accidente en el desarrollo de su labor y podemos ver esto reflejado en los resultados de las encuestas en donde más del 45% de los encuestados ha sufrido un accidente realizando una orden de Rappi, es por esto que la organización en sus inicios habría sido tan señalada ya que los domiciliarios estarían a su merced ante cualquier accidente. Debido a los continuos accidentes que involucran a domiciliarios, la multinacional colombiana Rappi tuvo que implementar un seguro de vida y asistencia médica, Más de 55.000 repartidores independientes activos en la aplicación se verán beneficiados por esta medida, hecha en alianza con Sura compañía especializada en la prestación de servicios de salud, en pro del bienestar y la seguridad de los rapitenderos. Echeverri (2023)

#### ¿Alguna vez ha sufrido un accidente trabajando para Rappi?

35 respuestas



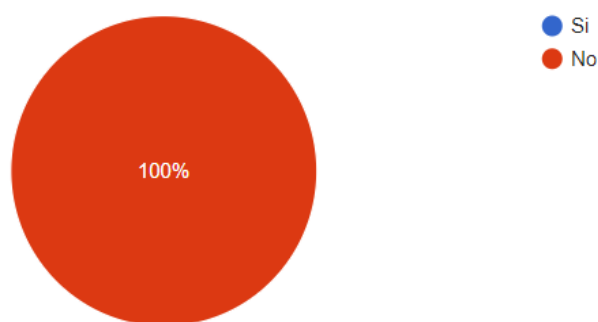
## Matriz de colisión

Usuario/Vía	Bicicleta	Motocicleta	No aplica	Objeto fijo	Otros	Sin info.	Transporte de carga	Transporte de pasajeros	Transporte individual	Total
Peatón	1	111				19	39	15	66	251
Sin Información						20				20
Usuario de bicicleta		25	6	3			17	4	16	71
Usuario de moto		116	113	190	15	36	128	40	130	768
Usuario de otros						1	3			4
Usuario de V.Individual		2	31	29		1	23	6	15	107
Usuario T.Carga		1	8	2		1	4		4	20
Usuario T.Pasajeros			6	1			4			11
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>255</b>	<b>164</b>	<b>225</b>	<b>15</b>	<b>78</b>	<b>218</b>	<b>65</b>	<b>231</b>	<b>1252</b>

Para que ellos puedan tener acceso a estos beneficios, los repartidores deberán estar activos en la plataforma y haber realizado por lo menos una orden en los últimos 30 días y así podrán ponerse en contacto con SURA a través de los diferentes canales de atención al usuario. Además, el seguro contra accidentes que le brinda la entidad a los repartidores los protege en el transcurso de entrega de la orden y 30 minutos después de finalizada. La póliza le brinda asistencia en las emergencias a los trabajadores, con una red medica que coordina el ingreso y la atención requerida hasta el límite contratado (Rappi, 2019). A pesar de estos beneficios con los que cuentan actualmente los repartidores, identificamos en los resultados de la encuesta que ninguno de los repartidores ha hecho uso de este seguro, incluso cuando han sufrido accidentes realizando órdenes y cuando la mayoría de ellos tiene conocimiento del mismo.

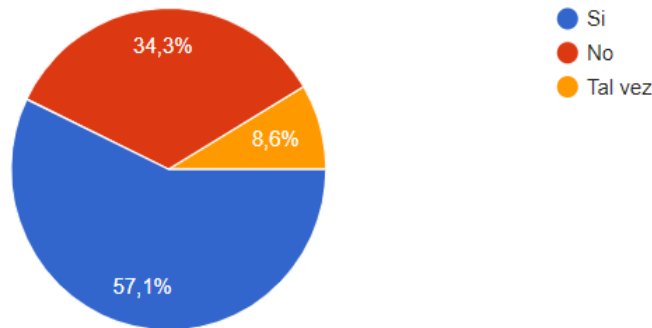
### ¿Alguna vez a utilizado el seguro de salud que brinda Rappi?

35 respuestas



## ¿Tiene conocimiento acerca de este seguro que Rappi brinda?

35 respuestas

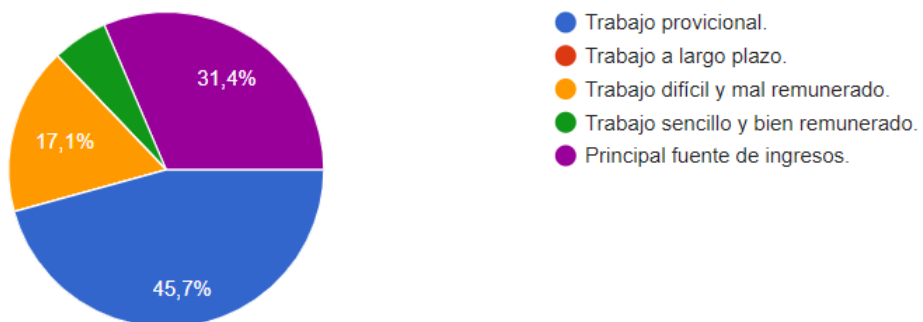


### 9.11 Percepción de su labor en RAPPi

Este modelo de trabajo informal que trajo la multinacional colombiana Rappi al mercado laboral, ha traído una oportunidad de generar ingresos de manera independiente a las personas de los países latinoamericanos, países en donde las oportunidades cada vez son menores como consecuencia de toda la crisis macroeconómica que se vive a nivel global, pero que tiene más fuertes repercusiones en Latinoamérica. Por esta razón estas oportunidades son bien aprovechadas en dichos países, y en el caso de Colombia cerca de 55000 personas generan ingresos de esta manera, pero como bien lo hemos hablado en este documento, este modelo de trabajo informal también acarrea una amplia variedad de desafíos y amenazas a las cuales se tienen que enfrentar los repartidores, estos hacen poco estable esta actividad laboral, por ello vemos en los resultados de la encuesta que la percepción que tienen los repartidores acerca de su labor en Rappi es para la mayoría un trabajo provisional, pero que se convierte en su principal fuente de ingresos a pesar de la incertidumbre económica que representa.

## ¿Cuál es su percepción de su trabajo en Rappi?

35 respuestas





## **10. Resultados y análisis encuesta de los clientes activos de RAPPI**

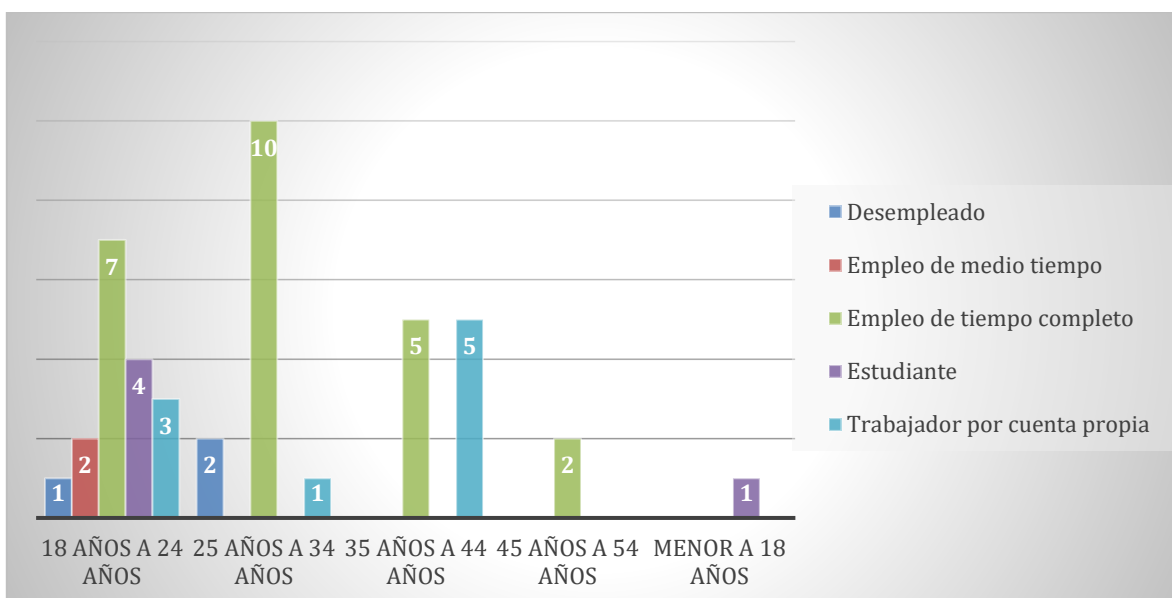
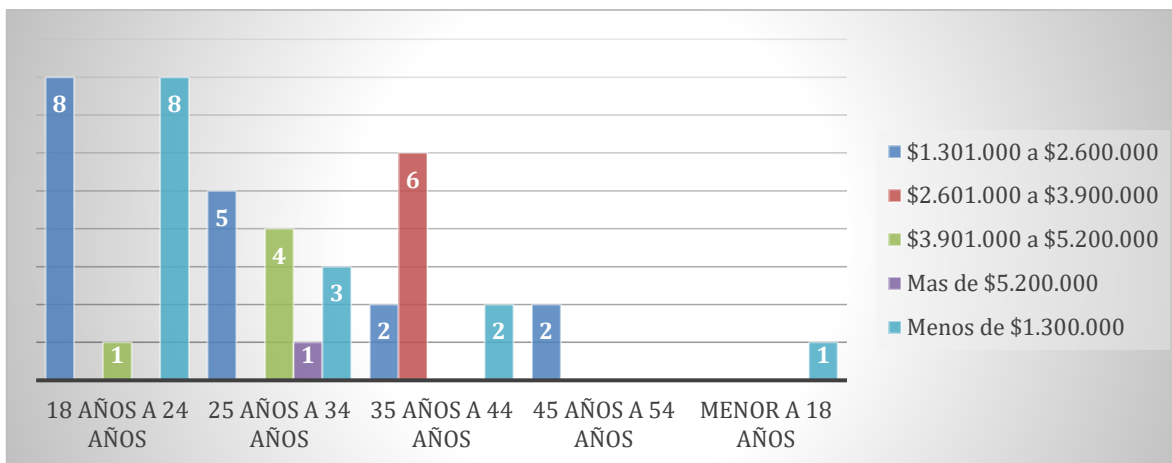
### **10.1 Segmento de clientes**

Rappi es una plataforma de entrega a domicilio que ofrece una variedad de servicios, incluyendo compras de supermercado, comida, farmacias, tiendas de conveniencia y otros productos en línea. Debido a la naturaleza de sus servicios, los clientes de Rappi pueden ser bastante diversos y variados en cuanto a edad, género, ingresos y ubicación geográfica.

En sus inicios la aplicación móvil “Rappi” estaba dirigida principalmente para las personas de las generaciones millennials y Z, pero en su recorrido en los diversos mercados latinoamericanos, la aplicación a sabido adaptarse para captar la atención de cualquier tipo de ciudadano de las principales áreas urbanas de los países más importantes en donde ya cuenta con un aproximado de 10 millones de usuarios activos, brindándoles un servicio de calidad para así ganar su lealtad.

### **10.2 Relación de la edad con los ingresos percibidos de los encuestados**

Para ningún sector económico es un secreto que el nivel de ingreso de las personas es un factor determinante en los hábitos de consumo de las mismas. Y también que según la edad de las personas los ingresos pueden tener notables diferencias, diferencias que quisimos identificar en los resultados de las encuestas de los clientes de Rappi, en donde se puede observar que ha mayor rango de edad se presentan personas con mayores ingresos, como era de esperarse dado a la situación laboral que tiene relación directa con la edad. Se puede observar que las personas pertenecientes al rango de edad de los 18 a 24 años, las ocupaciones tienden a tener más variedad esto porque en esta etapa de la vida las personas están en busca de oportunidades y de encontrar el camino donde se sientan más cómodos. En los rangos de edad mayores se puede identificar por decirlo así una mayor estabilidad laboral.

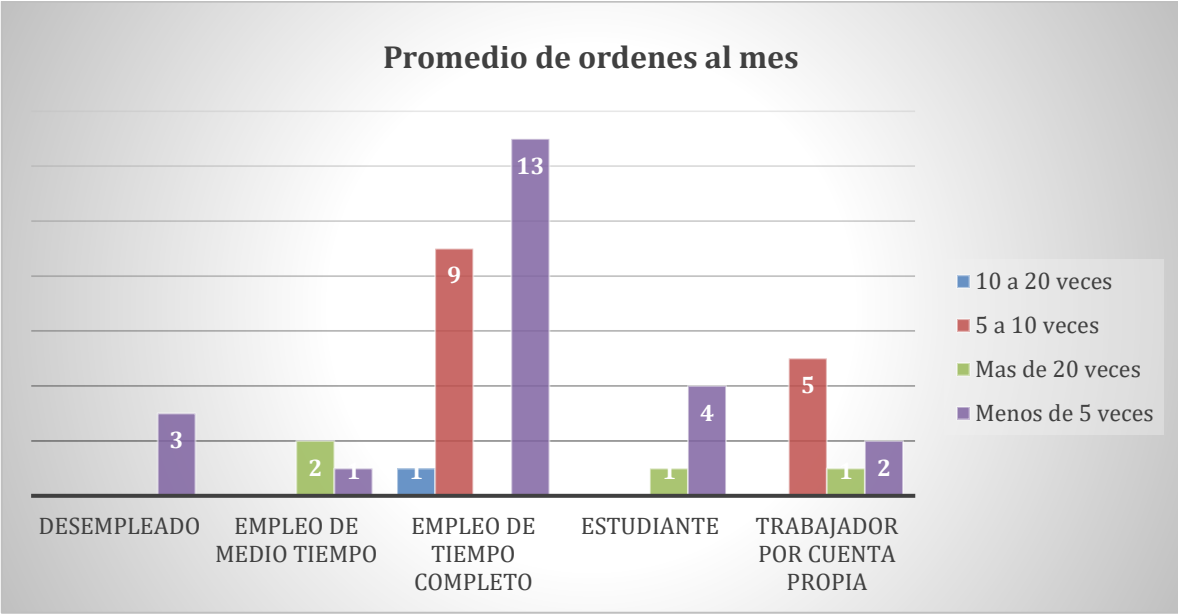


### 10.3 Relación ocupación laboral con la cantidad promedio mensual de pedidos realizados en RAPPI

Quisimos realizar el análisis cruzado de estas dos variables con el objetivo de identificar las generaciones que tienen mayor demanda de este tipo de servicios que ofrece la plataforma digital Rappi, ya que como lo mencionamos anteriormente la situación laboral de los consumidores tiene relación directa con factores como la edad y el nivel de ingreso de los usuarios activos.

Pudimos observar en los resultados de las encuestas que las personas que más utilizan Rappi son aquellas que tienen un estilo de vida activo y ocupado, que buscan comodidad y conveniencia en su día a día. Estas personas son jóvenes adultos de las generaciones Z y

millennials, ya que estas personas suelen estar muy familiarizadas con la tecnología y prefieren servicios digitales que les facilitan la vida.



**10.4 Percepción de la tarifa de los domicilios**

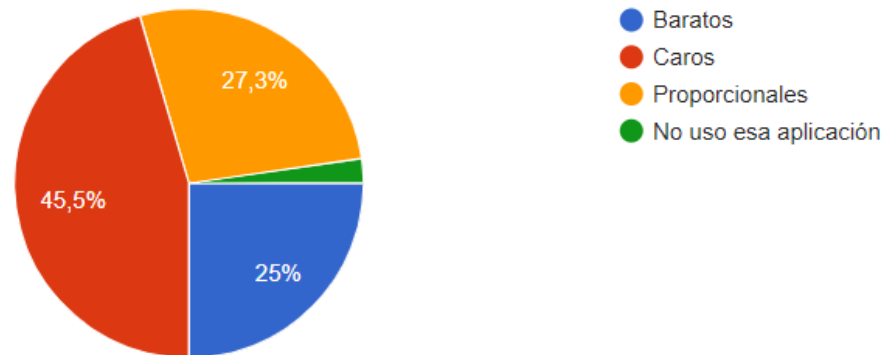
Los clientes pueden tener diferentes percepciones sobre las tarifas de los servicios de entrega a domicilio, dependiendo de varios factores, como el nivel de competencia en el mercado, la calidad del servicio, la velocidad de entrega, la frecuencia de uso, la cantidad de productos adquiridos, entre otros. Algunos clientes pueden estar dispuestos a pagar tarifas más altas si el servicio cumple con sus expectativas, mientras que otros pueden considerar que las tarifas son demasiado altas. Además, es importante tener en cuenta que la percepción de las tarifas de los servicios de entrega a domicilio puede variar según la región geográfica y la situación económica de los clientes. En algunas áreas, las tarifas pueden ser consideradas razonables, mientras que en otras pueden ser consideradas excesivamente altas.

Sin embargo, en los resultados que obtuvimos en las encuestas se puede observar que para la mayoría de los encuestados la tarifa de los domicilios es percibida como costosa, y es allí donde encontramos una inconsistencia de la plataforma ya que la tarifa de los domicilios fue encontrada como una de las principales amenazas para los repartidores por sus bajos valores.

Es importante que las empresas de servicios de entrega a domicilio comprendan las expectativas y necesidades de sus clientes y repartidores para poder brindar un servicio de calidad a un precio justo.

## ¿ Que percepción tiene de las tarifas de los domicilios ?

44 respuestas



### 10.5 Inconvenientes presentes en el proceso de compra de los usuarios de RAPPi

Le realizamos una pregunta a los clientes de Rappi acerca de los inconvenientes que han tenido realizando un pedido, con el objetivo de determinar las principales problemáticas presentes en este proceso e identificar las causas que provocan dichas problemáticas. En los resultados que obtuvimos podemos observar que la problemática que se presenta con mayor frecuencia entre los clientes es la larga espera en la entrega de los productos, esta problemática tiene un impacto muy negativo en la experiencia de compra de los usuarios, ya que por lo general las compras realizadas en este tipo de plataformas son de alimentos u otros artículos perecederos lo que puede causar mayor frustración a los usuarios que esperan que sus pedidos sean entregados con rapidez que es una de las propuestas de valor de la empresa Rappi. Pero estas demoras en las entregas son debido a varios factores de los cuales muchas veces no se tiene el control por parte de los repartidores o de la aplicación, como pueden ser el tráfico, las condiciones climáticas, o el aumento de la demanda en determinados momentos del día.

¿ Que inconveniente se le ha presentado en el proceso de realizar un pedido en Rappi ?

43 respuestas

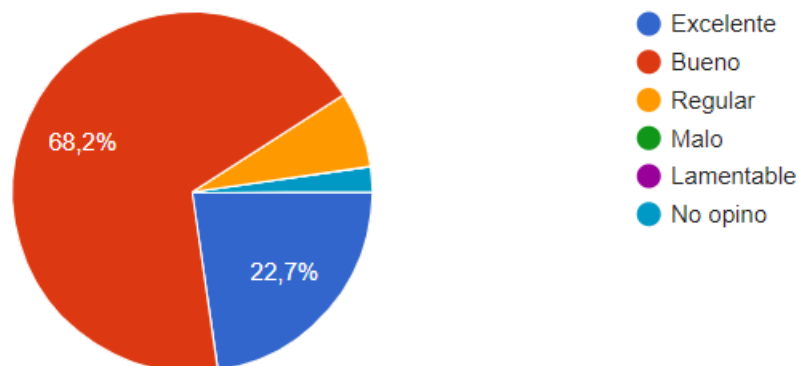


### 10.6 Nivel de satisfacción de los usuarios.

La satisfacción de los usuarios de Rappi puede variar y dependerá de las experiencias individuales de cada usuario en cuanto a factores como la eficiencia de entrega, la calidad del servicio al cliente y la facilidad de uso de la aplicación. Pero en general según los resultados de la encuesta, para la mayoría de usuarios los servicios prestados por Rappi se encuentran en niveles altos, logrando que la app gane popularidad en varios países de América Latina, y posicionándose como la primera empresa unicornio de Colombia.

¿ Como calificaría el servicio prestado por la App ?

44 respuestas



### 10.7 Descripción del tipo de compra en RAPPi

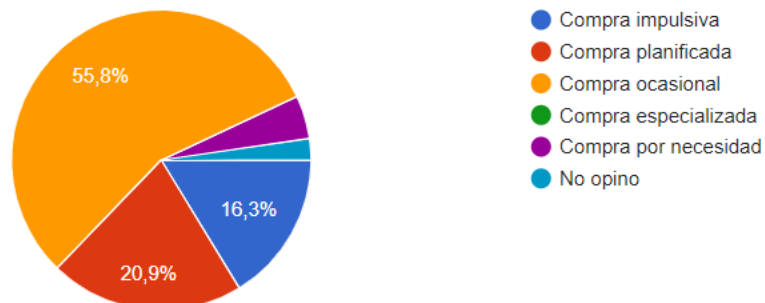
Cuestionamos a los usuarios de Rappi acerca de cómo describirían sus compras realizadas en la aplicación, con la intención de identificar los hábitos de consumo de este tipo de servicios, y descubrimos en los resultados de la encuesta que para la mayor parte de los usuarios las compras que realizan por medio de Rappi las clasifican como ocasionales. Una compra

ocasional es aquella que realizamos de manera esporádica y no forma parte de nuestra lista de compras habituales, se produce cuando tenemos una necesidad específica en un momento determinado. Cuando realizamos este tipo de compras es posible que realicemos una investigación previa para comparar precios y características del producto que deseamos.

Es común que las compras ocasionales sean de menor valor que las compras habituales y que no supongan una gran inversión económica. Esto se puede ver también reflejado en los resultados de las encuestas, cuando cuestionamos a los usuarios acerca del presupuesto que disponían para las compras en la plataforma Rappi en donde se identifica el rango de \$21.000 a \$50.000 como el presupuesto más elegido. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estas compras también pueden tener un impacto en nuestro presupuesto si no las planificamos adecuadamente.

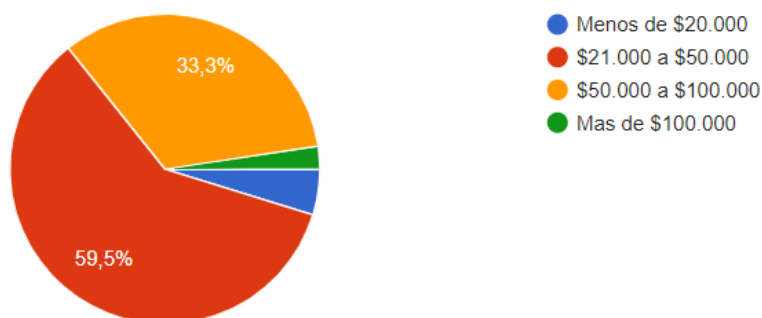
¿ Como describiría su compra en la App Rappi?

43 respuestas



¿Cuál es su presupuesto promedio para realizar compras en Rappi ?

42 respuestas



## 10.8 Características de la App destacadas por los usuarios

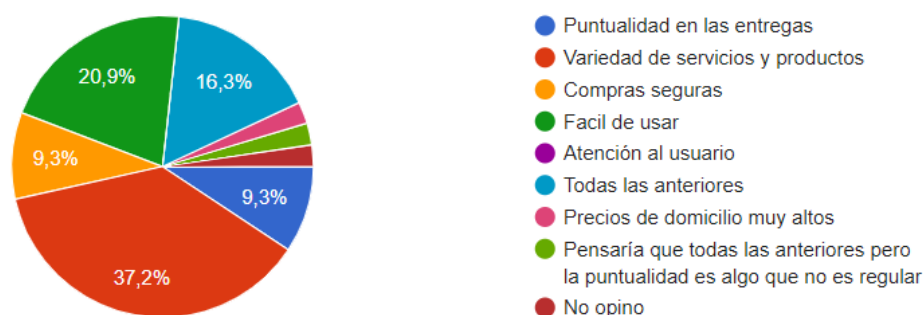
Se incluyó en la encuesta una pregunta acerca de cuál característica de Rappi destacaría sus usuarios, con el propósito de identificar cuál de ellas está más presente entre sus clientes y le

da mayor valor a la organización para así ganar posicionamiento en el mercado. En los resultados obtenidos se puede observar que la principal característica de valor de Rappi es su capacidad para ofrecer una amplia gama de servicios en un solo lugar, desde entregas de comida y compras en línea hasta servicios bancarios y de pagos móviles.

Según Medina y Caparroso (2020), Rappi apostó a la diversificación de su oferta, la cual hoy cuenta ya con una multivertical, desde la cual se ofrecen hasta 10 servicios... desde una misma aplicación. Así, la firma acabó por convertirse en una “Súper App”, como las que existen en Asia.

¿ Que características de la App Rappi destacaría ?

43 respuestas



## 11 Conclusiones

- La situación laboral de los repartidores de Rappi es un tema complejo que ha generado debate y controversia en diferentes lugares del mundo. Aunque los repartidores de Rappi han desempeñado un papel crucial en la entrega de alimentos y productos, su estatus laboral y las condiciones en las que trabajan han sido objeto de preocupación y críticas. Ya que la organización Rappi los clasifica como trabajadores independientes o autónomos lo que implica que no cuentan con los mismos derechos y protecciones laborales que los empleados regulares.
- La naturaleza del trabajo de los repartidores de Rappi, que se basa en la flexibilidad y la entrega rápida, también plantea desafíos adicionales. La competencia y la presión por cumplir con los tiempos de entrega pueden llevar a situaciones de explotación laboral, salarios bajos y condiciones de trabajo precarias. Además, los repartidores enfrentan riesgos diarios en la carretera, ya que se desplazan en motocicletas o bicicletas para realizar las entregas, lo que puede implicar accidentes y lesiones. Sin

embargo, es importante destacar que Rappi ha tomado medidas para abordar algunas de estas preocupaciones. La empresa ha implementado políticas de seguridad y ha invertido en tecnología para mejorar la experiencia de los repartidores. También se han establecido canales de comunicación para que los repartidores puedan informar problemas y recibir apoyo.

- En la investigación realizada en este documento, y la información recolectada a lo largo de su desarrollo en cuanto a la satisfacción de los repartidores de Rappi, podemos identificar que el sentimiento que más predomina entre los repartidores acerca de su labor en Rappi es de inconformidad, ya que este modelo de trabajo informal es implícitamente inestable por varios factores, en especial la incertidumbre económica que se vive a diario, esto representado el principal desafío para ellos, dado que como en cualquier sector económico la demanda es muy variable porque es impactada por elementos macroeconómicos que afectan positiva y negativamente la capacidad adquisitiva de los consumidores, esto ha provocado que los repartidores de Rappi perciban esta labor como algo provisional pero que a su vez para gran parte de ellos representa su fuente principal de ingresos, y la oportunidad de cubrir sus necesidades.
- La experiencia de los repartidores de Rappi también ha tenido aspectos positivos. Para muchas personas, convertirse en repartidor de Rappi les ha brindado una oportunidad de empleo flexible y la posibilidad de generar ingresos adicionales. Los repartidores de Rappi reflejan la dinámica cambiante del mercado laboral en la era digital. Si bien existen desafíos en cuanto a condiciones laborales y protección social, también se han generado oportunidades y beneficios. Es fundamental encontrar un equilibrio que garantice un trato justo y condiciones laborales dignas para los repartidores, reconociendo su contribución esencial a la economía y sociedad actual.
- Las tarifas de los domicilios es un elemento que ha venido generando preocupación a los repartidores de Rappi, dado que son consideradas muy bajas y han afectado el ingreso promedio mensual de los repartidores, cada vez es más necesario invertir más tiempo de trabajo, para mantener los mismos o hasta incluso menos ingresos. Es allí en donde la información recolectada en la investigación nos arroja una inconsistencia, ya que las tarifas de los domicilios por parte de los usuarios de Rappi son consideradas en su mayoría como costosas, esto indicando que haya una probable manipulación del valor de las tarifas por parte de la organización para incrementar sus ingresos y explotar la labor de los repartidores, esta hipótesis es un muy popular entre los repartidores de Rappi.
- La experiencia de los clientes de Rappi ha sido en su mayoría positiva, gracias a la comodidad, rapidez y calidad que ofrece la plataforma. Rappi ha logrado transformar la forma en que las personas acceden a productos y servicios en América Latina, brindando una solución conveniente y confiable. A pesar de los desafíos, Rappi



continúa innovando y mejorando para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener su posición como líder en el mercado de entregas a domicilio. No obstante, es importante mencionar que la experiencia de los clientes de Rappi también ha enfrentado algunos desafíos. En ocasiones, se han reportado demoras en las entregas, errores en los pedidos o dificultades para contactar al servicio al cliente. Estos problemas pueden afectar la satisfacción del cliente y generar frustración. Sin embargo, Rappi ha trabajado constantemente para mejorar estos aspectos y fortalecer su relación con los usuarios.

- La nueva reforma laboral tiene como principal objetivo velar por el bienestar de los trabajadores, para que en cualquier sea el sector económico los trabajadores desarrollen sus labores en condiciones dignas. A pesar de que las condiciones laborales mejorarían, en el caso del modelo de trabajo informal que ofrece Rappi, esta reforma podría impactar de manera negativa a los intereses generales de los repartidores dado que, si se aplican dichas regulaciones, este modelo de trabajo tendría importantes modificaciones haciendo que se pierda su esencia que ya ha sido adoptada por los repartidores, además lo más probable es que se reduzca dramáticamente la cantidad de repartidores siendo esto lo que más perjudica a miles de personas que dependen de esta actividad.

## 12. Referencias

Anez H, Carmen 2005 “El capital intelectual: Nuevo enfoque de la flexibilización laboral”. En: Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 10, n° 30; Caracas, Venezuela. pp.310-324.

Alejandro Medina y José Caparroso (15 de 09 de 2020) <https://forbes.co/>. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/revista-impres-rappi-con-un-bendito-2020-sus-planes-de-crecimiento-se-aceleraron-con-la-pandemia/>

Bourdieu, P. (2007). La dimisión del Estado. En H. Pons (Trad.), La Miseria del Mundo (pp. 161-166). Fondo de Cultura Económica.

De la Garza, Enrique (2000b)“La flexibilidad del trabajo es América Latina”, en Tratado latinoamericano de sociología del Trabajo , México, Fondo de Cultura Económica,páginas.148-178.

De Stefano, V. (2016). The Rise of the "Just-in-Time Workforce": On-Demand Work, Crowdfork, and Labor Protection in the "Gig Economy". *Comparative Labor Law & Policy Journal*, Vol. 37, No. 3. Champaign, IL USA.

Del Bono, A. (2019). *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina*. *Cuestiones de Sociología*, 20, e083. <https://doi.org/10.24215/23468904e083>

Dinero. (25 de Julio de 2019). ¿Rappi-problemas o Rappi-oportunidades? Los desafíos del gran unicornio colombiana. Dinero. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/que-problemas-enfrenta-rappi/274754>

Eduardo Echeverri López (07 de 02 de 2023) <https://www.larepublica.co/>. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/repartidores-rappi-tendran-asistencia-medica-seguro-de-accidentes-y-seguro-de-vida-3539934>

EL TIEMPO (17 de 03 de 2023) <https://www.eltiempo.com/>. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/reforma-laboral-los-cambios-que-vendrian-para-las-plataformas-digitales-751153>

García-Swartz, D., Asprilla, A., & de la Cruz, J. L. (2019). Rappi: La startup unicornio latinoamericana. IESE Business School.

Laval, C. (2020). Foucault, Bourdieu y la cuestión neoliberal. Gedisa. [https://books.google.com.co/books?id=AknYDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_slider\\_cls\\_metadata\\_7\\_mylibrary](https://books.google.com.co/books?id=AknYDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_slider_cls_metadata_7_mylibrary)

Lorey, I. (2016). Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad. Traficantes de Sueños.

Morales, C. (2020). Rappi y la transformación digital de la entrega a domicilio en América Latina. *Revista Chilena de Administración Pública*, 43(3), 659-676.

Martínez, A. (2019). App Capitalism: The global explosion of apps like Uber, Glovo, Deliveroo, and Rappi has generated new ways of exploiting Latin American labor, as

"collaborators" struggle to be considered workers. *NACLA Report on the Americas*, 51(3), 236-241. doi:<https://doi.org/consultaremota.upb.edu.co/10.1080/10714839.2019.1650485>

Organización Internacional del Trabajo -OIT-. (2002). Effect to be given to resolutions adopted by the International Labour Conference at its 90th Session (2002), (b) Resolution concerning decent work and the informal economy. OIT.

OIT. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. ¿Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital? Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

Rodríguez, J. M. (2017). *Transformaciones tecnológicas, su impacto en el mercado de trabajo y retos para las políticas del mercado de trabajo*. CEPAL.

Rodríguez, J. ed. (2010). *Desafíos laborales en América Latina después de dos décadas de reformas estructurales, Bolivia, Paraguay y Perú (1997-2008)*. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú; IEP.

Rappi. (28 de noviembre de 2019). Pólizas y Seguros. Soy Rappi: <https://blog.soyrappi.com/seguero-rappi-ec/>

SEMANA (27 de 03 de 2023) <https://www.semana.com/>. Obtenido de <https://www.semana.com/politica/articulo/con-reforma-laboral-domicilios-de-rappi-costarian-18000-esta-fue-la-cruda-advertencia-del-ceo-simon-borrero-en-semana/202340/>

Sofia Solórsano Cárdenas (15 de 03 de 2021) <https://www.larepublica.co/>. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/conozca-la-historia-de-rappi-de-regalar-donas-en-bogota-a-conquistar-la-banca-digital-3138462>

Silva, J. M; Matos, F. R. N. “Qualidade de Vida no Trabalho e Produtividade na Indústria da Castanha” en *Anais do EnANPAD*. Atibaia: ANPAD, 2003.

Sora, B., & Hoege, T. (2012). Recovery as a buffer of job insecurity: Can it ameliorate the effect of job insecurity on both work and non-work outcomes? *International Journal of Psychology*, 47, 544-544.

Tokman, V. (2008). Flexiguridad con informalidad: opciones y restricciones. Santiago de Chile: Cepal.

