

COLECCIÓN  
MENSAJES

# Comunicación: Industrias culturales, representaciones, periodismo y participación

Hugo Andrei Buitrago Trujillo  
Compilador



302.2

Buitrago Trujillo, Hugo Andrei, compilador

Comunicación: Industrias culturales, representaciones, periodismo y participación/ Hugo Andrei Buitrago Trujillo, compilador -- 1 edición--  
Medellín: UPB. 2023 -- 436 páginas - (Colección Mensajes)  
ISBN: 978-628-500-094-2 (versión digital)

1. Estudios de comunicación 2. Noticias y periodismo 3. Industrias de los medios de comunicación, entretenimiento e información

CO-MdUPB / spa / RDA / SCDD 21 /

- |                                      |                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| © María Camila Ramírez Cañón         | © Hugo Andrei Buitrago Trujillo  |
| © Sara Montoya García                | © Sol Beatriz Baquero Álvarez    |
| © Simón Hernández Barrera            | © Luisa Fernanda Guiral Cano     |
| © María Clara Medina Cadavid         | © Érika Jailler Castrillón       |
| © Deisy Milena Alzate Castaño        | © Laura Vanessa Torres Lobo      |
| © Manuela Molina Cerezo              | © Ana María Cano Marín           |
| © Néstor José Rueda Rueda            | © Karina Vásquez Pérez           |
| © Daniela Duque Rincón               | © Ana María López Carmona        |
| © Sofía de la Rosa Toro              | © Santiago Burbano Orozco        |
| © Tatiana Marcela Lozano Jaramillo   | © Juan Carlos Ceballos Sepúlveda |
| © Laura Cristina Castrillón Valencia |                                  |
- Editorial Universidad Pontificia Bolivariana  
Vigilada Mineducación

#### **Colección Mensajes**

**Comunicación: Industrias culturales, representaciones, periodismo y participación**

ISBN: 978-628-500-094-2 (versión digital)

Primera edición, 2023

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social-Periodismo

Grupo: GICU. Proyecto: Proyecto General Grupo de Investigación en Comunicación Urbana.

Radicado: 334C-11/18-17

**Gran Canciller UPB y Arzobispo de Medellín:** Mons. Ricardo Tobón Restrepo

**Rector General:** Padre Diego Marulanda Díaz

**Vicerrector Académico:** Álvaro Gómez Fernández

**Decano de la Escuela de Ciencias Sociales:** Omar Muñoz Sánchez

**Directora de la Facultad de Comunicación Social:** María Victoria Pabón Montealegre

**Coordinadora (e) editorial:** Maricela Gómez Vargas

**Producción:** Ana Milena Gómez Correa

**Diagramación:** Editorial UPB

**Ilustración portada:** Shutterstock 2208691255

**Corrección de estilo:** José Ignacio Escobar

**Fotografía portada:** *Huella sobre huella* por José Luis Vahos Montoya

#### **Dirección Editorial:**

Editorial Universidad Pontificia Bolivariana, 2023

Correo electrónico: editorial@upb.edu.co

www.upb.edu.co

Medellín, Colombia

**Radicado:** 2250-06-03-23

Prohibida la reproducción total o parcial, en cualquier medio o para cualquier propósito sin la autorización escrita de la Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

# Impactos sociales, laborales y de consumo en los actores involucrados en el modelo de negocio de Rappi en Medellín, Antioquia

*Deisy Milena Alzate Castaño\**

*Laura Vanessa Torres Lobo\*\**

*Hugo Andrei Buitrago Trujillo\*\*\**

**Resumen:** la presente investigación indaga en los impactos de tipos laboral, social y económico en los actores que hacen parte del modelo de negocio de Rappi en Medellín. Para lograrlo, expone y analiza datos y testimonios respecto a la responsabilidad de la aplicación con quienes

---

\* Comunicadora social-periodista inmersa en el mundo digital y la analítica web, para la creación de campañas relevantes en el mundo de las bebidas y las compras por internet. Deportista de alto rendimiento. Admiradora absoluta de las aventuras al aire libre.

\*\* Comunicadora social-periodista enfocada en el área del marketing digital como gestora de contenidos y creación de comunidades en redes sociales para diferentes marcas de la ciudad de Medellín. Escritora en secreto y fan de los gatos.

\*\*\* Comunicador social-periodista y doctor en Historia. Docente titular de la Facultad de Comunicación Social-Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB).

son parte activa de esta, la falta de regulación que existe en Colombia respecto al trabajo en plataformas y una visión a futuro sobre las posibles consecuencias de embarcarse en una nueva tendencia laboral carente de garantías.

**Palabras clave:** Rappi, "Rappitendero", Trabajo por plataformas, Consumidor, Plataformas digitales, Contrato laboral.

## Introducción

Ante el crecimiento exponencial de la influencia de la aplicación Rappi en la vida de las personas, y frente a la falta de regulación que existe en Colombia respecto al trabajo en plataformas, tanto para quienes laboran a través de estas, como para quienes son consumidores activos, se hace necesario evidenciar, soportados en cifras y datos concretos, cómo se lleva a cabo el proceso de relacionamientos social, comercial y laboral que se dan dentro de Rappi, pues el conocimiento de los derechos que poseen y las obligaciones legales que tienen que enfrentar quienes allí confluyen se tornan, de acuerdo con lo que se pudo constatar con la investigación, algo grises y difusos, lo cual favorece el hecho de que no sea una realidad.

Para llevar a cabo todo el proceso de análisis, el proyecto se planteó los siguientes objetivos: reconocer los cambios y los impactos del modelo de negocio de Rappi en Medellín a niveles social, laboral y económico; referir el rol relacional de cada uno de los actores que se involucran e identificar las inconsistencias entre la ley y el ejercicio laboral de los "rappitenderos".<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Los objetivos, las normativas y las actividades investigativas, en general, se encuentran enmarcados en el período de tiempo que abarca el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020.

Los actores que confluyen en este tipo de negocio son entendidos en esta investigación de acuerdo con las definiciones expuestas por Rappi: A) el mandatario, que es el socialmente conocido como “rappitendero”; B) el “consumidor”, que es quien realiza un pedido por medio de la plataforma y C) los “rappializados”, que son todos los negocios que se encuentran en la plataforma. Además, se considera el rol de “operador” (Rappi) como aplicación y compañía de comercio electrónico<sup>2</sup> dentro de la economía colaborativa,<sup>3</sup> aunque ante el público, como sucede en muchas otras empresas de la misma categoría, “se caracterizan como compañías de tecnología que conectan a los trabajadores independientes que prestan servicios con los usuarios” (Graham, 2019, párr. 9). Dicha compañía se analiza desde una perspectiva legal con respecto al proceder que se da en la realidad y la injerencia que tiene sobre la labor de los “rappitenderos”.

Para recolectar la información se optó por un ejercicio cualitativo, el cual se valió de entrevistas, sondeos y un grupo focal, que permitieron, posteriormente, el análisis de los aspectos de interés para efectos del trabajo.

En el caso de los “rappitenderos”, las herramientas utilizadas fueron entrevistas individuales realizadas con grabadoras de voz y un sondeo a 54 domiciliarios de la aplicación, del que se realizó un análisis con base en porcentajes y cifras con respecto a preguntas puntuales.

---

<sup>2</sup> “El comercio electrónico puede verse como la inclusión de tecnología a la automatización de flujos y procesos en la comercialización del producto o servicio ofrecido” (Molano, 2012).

<sup>3</sup> Hace referencia a los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios, especialmente por medio de las tecnologías de la información, para intercambiar y compartir dichos bienes o servicios, lo que permite reducir las asimetrías informativas y los costes de transacción que afectan a dichas actividades (Sánchez, 2016).

Con los consumidores se hizo inicialmente un sondeo a través de redes sociales, para conocer su alcance y percepción sobre Rappi, y, de esta forma, se seleccionó un público que luego fue parte de un grupo focal, del que se evidencian detalles a lo largo de la investigación.

Los "rappializados", por otra parte, fueron contactados por medio de correo electrónico y se les dio un cuestionario, el cual solo lo respondió un negocio de los 25 que se habían tenido en cuenta, lo que representó una limitación en el acceso a la información. La alternativa que se tenía prevista desde la metodología para contactar, de manera personal, a los "rappializados", tuvo que ser descartada por la emergencia sanitaria debido a la Covid-19 en el país.

Finalmente, aunque la cuarentena declarada durante el transcurso de la investigación representó un cese de todas las actividades presenciales contempladas en el trabajo de campo, con los avances realizados se pudieron hacer pesquisas sobre el tipo de relación que se da entre los "rappializados" y los demás actores de la investigación.

## Impactos laborales en los actores involucrados en el modelo de negocio de Rappi

La digitalización de procesos y formas de relacionamiento han causado un cambio en las formas de constituir un vínculo contractual entre dos partes, al punto de crear vínculos laborales que pueden resultar engañosos si se analizan los términos pactados (por lo general de manera unilateral) en relación con la manera en la que en realidad se llevan a cabo.

Rappi es una compañía de comercio electrónico que se presenta como una interfaz en la que confluyen consumidores, domiciliarios y tiendas; sin embargo, más allá de funcionar

como un puente para conectar a los actores, tiene otras facultades para relacionarse con las personas que se encuentran activas en su plataforma como "rappitenderos".

De acuerdo con los términos y condiciones de la aplicación Soy Rappi (2019), que es la que usan los mandatarios para identificarse y conectarse con los consumidores que hacen sus pedidos por medio de la plataforma, la relación contractual que se lleva a cabo en el proceso se llama "Contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos" y se define de la siguiente manera:

Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Consumidor y el Mandatario, por medio del cual el Consumidor solicita, a través de la Plataforma, la gestión de un encargo al mandatario, obligándose este último a cumplir con dicho encargo por cuenta y riesgo del Consumidor, a cambio de recibir una remuneración como contraprestación. (Rappi, 2019)

Lo anterior desliga totalmente a la compañía de cualquier responsabilidad ante los inconvenientes surgidos en la realización de los pedidos que tengan los mandatarios inscritos en su aplicativo móvil, y deja como responsable de todo riesgo al consumidor, como si la relación contractual se hiciera directamente entre este último y el "rappitendero".

Sin embargo, en los términos y condiciones exhibidos en la aplicación Rappi el contrato ya mencionado tiene una pequeña modificación: se reemplaza "[...] por cuenta y riesgo del Consumidor" por "[...] cuenta y riesgo propio", es decir del "rappitendero", lo que representa una contradicción entre lo que se le informa al usuario y lo que se le menciona al repartidor. Todo, al parecer, con el fin de respaldar el discurso de "trabajador independiente" que promueve la aplicación y contribuir a la liberación de obligaciones legales que debería asumir la

empresa con respecto a la manera en la que se da su relación con el mandatario.

Rappi se encarga de afiliar a sus “rappitenderos” a una Administradora de Riesgos Laborales (ARL), por lo que estas se encargarían de cubrir los incidentes de tipo laboral, según explica Laura Jaramillo (comunicación personal, 2019), experta en derecho laboral, pero vale la pena preguntarse entonces lo siguiente: ¿qué papel tienen los términos y condiciones de la plataforma y el “contrato por mandato” que se celebra dentro de esta?

## Tipos de contratos

Las maneras de relacionamiento que se dan a través de la plataforma Rappi son difícilmente contempladas por los actores que allí convergen; sin embargo, el nombre que se les dé por medio del aplicativo móvil será de gran importancia para entender las maneras en las que un actor puede tener influencia o responsabilidad legal sobre otro, aunque también se hace necesario analizar cómo se lleva a cabo desde la práctica en relación con lo jurídico, especialmente desde las figuras del “rappitendero” y el operador.

A continuación, se enumeran los tipos de contratos, exhibidos abiertamente en los términos y condiciones de la aplicación Rappi, que se llevan a cabo dentro del proceso comercial de la compañía perteneciente a la economía colaborativa:

1. El contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos (definido de dos maneras diferentes, como ya se expresó anteriormente en las aplicaciones Soy Rappi y Rappi) es entendido por el *Código Civil* colombiano como “un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta

y riesgo de la primera" (*Código Civil*, 2000, art. 2142). Con lo que, efectivamente, teniendo en cuenta la manera en la que se desarrolla el modelo de negocio, el responsable de los riesgos a que pueda estar expuesto el "rappitendero" sería el consumidor.

2. El contrato de compraventa, por medio de la aplicación, se da entre el domiciliario y el aliado de Rappi, pero es solicitado por un consumidor que lleva a cabo el tipo de contrato definido en el punto anterior. De acuerdo con el *Código Civil* (2000), el contrato de compraventa es definido como "un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice vender y ésta comprar" (art. 1849).
3. El contrato de uso de la plataforma tecnológica se establece en la aplicación con los tres actores del proceso comercial, desligando a Rappi (2019) de todo proceso legal:

[...] la relación contractual que se puede llegar a generar por el uso de La Plataforma no vincula de ninguna manera al Operador. Lo anterior, puesto que la relación contractual será directamente con el Mandatario, y consistirá en un contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos, en el que el Consumidor es el mandante.

### Subordinación: contraste entre lo real y lo legislativo

En Colombia existen diferentes tipos de contratos reconocidos por las normas jurídicas, cada uno cuenta con nociones específicas para que una relación se encuentre dentro de los parámetros que definen un tipo de vínculo contractual u otro. Por lo anterior, también es importante tener en cuenta que existe una condición jurídica llamada "contrato realidad", que es considerada por un juez cuando se analizan las maneras en las

que se está llevando a cabo la prestación de un servicio entre una persona natural o jurídica y otra, independientemente de la manera en la que haya sido llamada en el contrato escrito.

El concepto de *subordinación*, definido por la Corte Constitucional como “el poder de dirección en la actividad laboral y la potestad disciplinaria que el empleador ejerce sobre sus trabajadores para mantener el orden y la disciplina en su empresa” (Corte Constitucional, Sentencia C-934, 2004), es significativo para entender cómo se vinculan los “rappitenderos” con Rappi y cómo la compañía trata de evadir todo vínculo directo con los mandatarios. Dicho término es de gran importancia en el derecho laboral, ya que puede determinar la existencia de una relación contractual cualquiera, siempre y cuando tengan lugar diferentes circunstancias que lo determinen, como veremos a continuación.

Los “rappitenderos” de la ciudad de Medellín son personas naturales que trabajan, todos los días, un promedio superior a las ocho horas para obtener el dinero que cubra sus necesidades. Son “trabajadores independientes” pero no pagan su salud, no eligen la manera en la que quieren llevar a cabo su labor, pueden ser sancionados por incumplir las normas de la organización y ahora ni siquiera pueden elegir los horarios en los que quieren laborar, debido al nuevo sistema de puntos que maneja la aplicación, el cual obliga a los mandatarios a trabajar en horarios específicos del día, para permitirles estar activos en otros con menor demanda de productos a la semana siguiente. Hay así un incumplimiento respecto al poder elegir el horario, lo cual, se supone, es la promesa del aplicativo web: “trabajar en el tiempo libre”. Desde el punto de vista de los 54 “rappitenderos” que participaron en un sondeo realizado entre el 8 de febrero y el 9 de marzo de 2020, su posición como domiciliarios de la plataforma tiene pocas garantías, aunque represente una alternativa para ganar dinero de forma sencilla.

Recibir garantías por parte de Rappi como empleador es difícil de considerar, teniendo en cuenta que la plataforma expresa públicamente que solo hace las veces de intermediario, cuando realmente se comporta según unos parámetros que pueden dar indicios a pensar que la relación contractual que se da entre el mandatario y el operador es laboral, como los detallados a continuación.

La imposición de horarios es un tema de especial importancia, pues, si bien no es el único determinante para indicar una subordinación, el hecho de que la aplicación o el operador Rappi decida cuáles son los horarios del día en los que habilita la plataforma para un "rappitendero" puede verse como una subordinación en el proceso.

Rappi, como plataforma y compañía, es la encargada de definir las maneras en las que un "rappitendero" presta su servicio, llegando a exigir la compra y uso de una maleta que la misma empresa vende en sus instalaciones, lo que implica mucho más que solo poner la plataforma a disposición de los domiciliarios y que va en contravía de la autonomía de la que debería gozar un "trabajador independiente".

La plataforma, además, tiene la potestad de sancionar, bloquear o impedir la activación de la *app* a los "rappitenderos" que incumplan los condicionales que define Rappi, como rechazar cierto número de pedidos, ser irrespetuosos con un cliente y no recolectar los puntos necesarios en los horarios de mayor tráfico, evidenciando un aspecto más que tiene relación con la subordinación. Finalmente, la aplicación define el monto de la remuneración por las labores del mandatario.

De acuerdo con el artículo 23 del *Código Sustantivo del Trabajo y Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social* (2019), el contrato laboral tradicional legalmente implica cuatro condiciones que, de forma resumida, involucran: la prestación personal de un servicio, la subordinación ante

un jefe que brinda instrucciones y que deben ser atendidas, la existencia de una remuneración y el cumplimiento de un horario de trabajo. Por lo que, con base en las disposiciones mencionadas anteriormente, y que representan cómo se dan las relaciones entre los "rappitenderos" y Rappi, se encuentra que están estrechamente relacionadas con lo que la ley laboral establece en Colombia.

Sin embargo, dentro del mismo *Código Sustantivo del Trabajo y Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social* (2019) aparece una figura que es importante tener en cuenta, debido a que también ha sido considerada en el Congreso de la República en lo que se refiere al tipo de contratación que se lleva a cabo entre los trabajadores y las plataformas digitales, y es la de contratistas independientes, definida como:

[...] las personas naturales o jurídicas que contraten la ejecución de una o varias obras o la prestación de servicios en beneficio de terceros, por un precio determinado, asumiendo todos los riesgos, para realizarlos con sus propios medios y con libertad y autonomía técnica y directiva. Pero el beneficiario del trabajo o dueño de la obra, a menos que se trate de labores extrañas a las actividades normales de su empresa o negocio, será solidariamente responsable con el contratista por el valor de los salarios y de las prestaciones e indemnizaciones a que tengan derecho los trabajadores, solidaridad que no obsta para que el beneficiario estipule con el contratista las garantías del caso o para que repita contra él lo pagado a esos trabajadores. (art. 34)

Es pertinente aclarar que, desde esta definición, la responsabilidad solidaria por las obligaciones laborales del contratista le corresponde al dueño de la obra o beneficiario y, aunque podría pensarse que sería el consumidor (quien

realiza el mandato), el dueño del servicio es realmente Rappi como organización, quien, para evitar la vinculación directa del personal, pone a disposición la plataforma y “contrata” a otras personas, que están relacionadas con la razón de ser y su modelo de negocio, para que lleven a cabo tareas específicas.

De acuerdo con una consulta realizada a Laura Jaramillo, experta en derecho laboral, si bien el contrato que se celebra entre Rappi y el “rappitendero” es legal, “se trata de un contrato informal que no encuadra completamente en ninguna de las modalidades exhaustivamente descritas en las distintas codificaciones” (L. Jaramillo, comunicación personal, 2019). Además, según la legislación, aunque la relación entre la plataforma y el domiciliario se desarrolle de la manera anteriormente expuesta, este último no es considerado un “trabajador directo” según la experta.

### Implicaciones laborales de la digitalización para los actores

La lógica y concepción tradicionales del trabajo no contemplan las características de los nuevos procesos de relacionamiento que se dan gracias a los avances tecnológicos que contribuyen a la digitalidad, pero no por falta de cuidado, sino por su naturaleza. Por lo que, hoy en día, “[...] el Derecho del Trabajo se enfrenta a su mayor desafío, teniendo que regular una realidad muy diferente a la existente en el momento en el que fue creado” (Todolí, 2017, p. 2).

La falta de regulación, entonces, contribuye a que la labor del “rappitendero”, pactada unilateralmente por Rappi, pueda violar los derechos básicos de un empleado en Colombia, como el de tener una remuneración mínima consecuente con su esfuerzo (horas de trabajo al día) o gozar de garantías como la seguridad social, o incluso la cotización a pensión, que corres-

ponde a aspectos sociales y económicos que analizaremos en los siguientes acápite.

La digitalidad, desde el punto de vista de las organizaciones que hacen parte de la economía colaborativa, les facilitó la vida a las empresas disminuyendo esfuerzos y costos, pues quienes se encargan de evaluar el rendimiento de un “rappitendero” son los clientes por medio de la calificación en la aplicación, para que posteriormente Rappi tome decisiones acerca de qué sanciones o beneficios podría aplicar con respecto a la productividad y atención del sujeto. Todo impulsado por un esquema basado en la deslaborización, que consiste en romper vínculos laborales directos, actuando de manera positiva sobre una empresa al reducir gastos y funciones para invertir en otros asuntos, pero afectando de manera directa al trabajador, apartándolo de las garantías tradicionales que debería ofrecerle el trabajo digno.

Incluso, como refiere Adrián Todolí (2017), las empresas ni siquiera tienen que invertir en la formación de los empleados, pues si alguien quiere trabajar como “rappitendero” tendrá que estar listo para salir a la calle, lo que ocasiona muchos inconvenientes para quienes llegan sin conocimiento alguno a Rappi como mandatarios, pues, de acuerdo a sus testimonios, la falta de capacitación termina, por lo general, en deudas monetarias con el operador y problemas con la plataforma.

Desafortunadamente, aunque “[...] existen precedentes, juicios y sentencias; Colombia parece estar lejos de un debate real por la regulación laboral de plataformas digitales” (Ruiz, 2019, párr. 5), pues, aunque exista una base que explica los derechos y deberes de los trabajadores y empleadores, “se debe entrar a ser más exhaustiva y especializada la regulación en el ámbito virtual”, según explica L. Jaramillo (comunicación personal, 2019).

## El “rappitendero” como protagonista de los impactos laborales

Rappi y la situación laboral de los “rappitenderos” son ejemplos reales de la manera en la que actualmente se da la deslaborización, gracias al uso del discurso de la digitalidad en beneficio de las empresas y su liberación de las obligaciones de vinculación y responsabilidad con sus empleados.

Los mayores líos a los que se enfrentan los mandatarios de Rappi en su labor tienen principalmente que ver con tres cuestiones: el nivel de desempleo en Colombia, la falta de regulación del trabajo en las plataformas y el gran volumen de domiciliarios de la compañía.

Por una parte, la dificultad de contar con un trabajo con todas las garantías y prestaciones de ley lleva a que cualquier oportunidad de obtener ingresos parezca rentable (sin desmeritar el aporte de Rappi a la economía y reconociendo la oportunidad que representa para muchas personas), dejando de lado las condiciones laborales bajo las que se trabaja y haciendo caso omiso de los parámetros que, desde la ley, determinan los derechos como trabajador.

La falta de regulación del trabajo en las plataformas contribuye al desconocimiento e incluso a la construcción de relaciones laborales turbias, que llevan a las personas que trabajan bajo circunstancias legales muy específicas a autodenominarse “trabajadores independientes”, cuando en realidad tienen a una persona que, a través de la pantalla, dirige su labor. En la Gráfica 1, que corresponde al sondeo realizado a 54 “rappitenderos”, se evidencia la percepción de los domiciliarios con respecto a su situación laboral, con la cual pudimos constatar cómo el discurso de Rappi de “trabajador independiente” está ampliamente instaurado.

Finalmente, en relación con el volumen de domiciliarios que se inscriben en la plataforma, se puede mencionar que,

### Gráfica 1 Condición laboral concebida por los “rappitenderos”

¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su situación laboral?

Answered: 54 Skipped: 0



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
Empleado/a, trabajando a tiempo completo	9,26% 5
Empleado/a, trabajando a tiempo parcial	18,52% 10
Desempleado/a, buscando trabajo	25,93% 14
Trabajador/a independiente	46,30% 25
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Fuente: elaboración propia.

aunque la agilidad del servicio aumenta para los consumidores, el número de personas esperando para llevar a cabo un mandato termina reduciendo las posibilidades de cada domiciliario de obtener ingreso.

## Impactos económicos en los actores involucrados en el modelo de negocio de Rappi

En el año 2018 Rappi oficialmente se convirtió en el primer unicornio<sup>4</sup> colombiano, logrando superar los US\$1.000 millones en la estimación de su valor en el mercado (Revista Dinero,

<sup>4</sup> Una empresa unicornio es aquella que llega a tener una valuación de más de mil millones de dólares cuando tiene relativamente poco tiempo de arrancar operaciones” (La Opinión, 2019, párr. 1).

2018). Desde entonces, no ha dejado de cotizarse cada vez más. Es así como la compañía, basada en la economía colaborativa, comenzó a generar un alto impacto económico tanto en las ciudades donde tenía cobertura en el país, como en varios lugares de Latinoamérica.

A pesar de que para el año 2019, de acuerdo con sus informes y declaraciones ante medios como *El Economista* (La República. Colombia, 2019), sumó más de tres años con pérdidas por 75 millones de dólares aproximadamente, la empresa sigue vigente y posicionada como una de las más grandes e importantes en el país, generando miles de empleos cada día y logrando un crecimiento cercano al 25% mensual (Portafolio, 2019).

De acuerdo con sus directivos, "se trata de un modelo de negocio denominado de 'capital de riesgo' y cuya rentabilidad se alcanza en el largo plazo" (La República. Colombia, 2019, párr. 2). Ellos hacen énfasis en que su principal interés ahora –además la razón de las pérdidas actualmente– es la constante búsqueda de expansión y la vinculación a nuevos negocios y mandatarios:

Nuestra obsesión es generar desarrollo en la región, mover la economía y promover el progreso. Es decir, nuestros esfuerzos e inversiones se centran en todas aquellas actividades con las que mejoremos la calidad de vida de las personas en las ciudades. (Portafolio, 2019, párr. 4)

Sin embargo, a pesar de que gran parte de sus ingresos viene de inversiones de importantes empresas, como la realizada por SoftBank Group Corp en abril de 2019 (Bloomberg y Nonsoque, 2019), esta innovación colombiana obtiene ingresos de muchas formas más, entre esas por publicidad, descargas de la aplicación, domicilios, alianza con los comercios y otras que serán comentadas de manera detallada más adelante, siendo

algunas las causantes de inconformidades por parte de los "rappitenderos" y consumidores, desencadenando inclusive un pliego de cargos por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (2019) a finales del pasado año, en los que se le acusa de presunto incumplimiento de los derechos del consumidor, así como en temas de garantía y de modificación de costos posterior al momento de aceptar la orden de compra.

A pesar de lo anterior, el impacto o revolución que ha traído el modelo de negocio de Rappi en el país es uno que, principalmente, lo potencializa tecnológicamente bajo estas nuevas formas de intercambio y colaboración *online*. Para Alejandro Galvis, vocero de la plataforma, si se logra una organización jurídica y social en torno a la digitalización de procesos estaríamos hablando de una revolución económica muy grande, y es en eso en lo que Colombia debería centrarse:

Exportar petróleo es importante para el país. Exportar aguacates también lo es, pero lo que realmente le va a permitir a la economía colombiana dar un salto del 7%, como ocurrió hace unos años en el sureste asiático y en China en el año 2000, será la tecnología. (Portafolio, 2019, párr. 5)

## Qué tan rentable resulta ser parte de Rappi

La estructura encontrada en la empresa da a lugar a considerar cuatro niveles, en los cuales quienes ocupan los primeros lugares pueden ser considerados los más beneficiados en el proceso comercial. En este caso Rappi es quien ocupa el primer lugar. A pesar de los números rojos mencionados anteriormente, el capital de la empresa va en aumento año tras año, siendo un foco de inversión por el que ya varias empresas han apostado.

El "rappialiado", es decir, la tienda que hace parte de la *app*, es presuntamente el segundo en la escala de los beneficiados. Como equipo investigativo aclaramos de antemano que esto

es una suposición derivada de la información recolectada por medios electrónicos y entrevistas a “rappitenderos” y consumidores, debido a que, ante la actual pandemia por Covid-19, el proceso investigativo con dichos comercios se vio interferido.

De acuerdo con este proceso de economía colaborativa, los comercios vinculados a la plataforma mantienen un acuerdo en el que, por cada venta que se hace desde el aplicativo móvil, un porcentaje del total de la compra va para Rappi. A pesar de no existir un dato exacto, se estima que es entre un 15% y un 25%; sin embargo, a pesar de ello, los “rappitenderos” y el comercio aliado Coky Pets aseguran que sus ventas han aumentado desde que hacen parte de la aplicación, lo que la hace rentable y beneficiosa para las marcas.

Bajando más en la escala de niveles se encuentran los consumidores, quienes inician en la plataforma el proceso de compra y, en la mayoría de los casos, son a quienes más protege Rappi al momento de presentarse un inconveniente en la prestación del servicio. En un sondeo por redes sociales realizado a 106 personas, las principales razones manifestadas por las cuales se usa la aplicación fueron las promociones y el ahorro de dinero (44%), al igual que la practicidad que representa su uso para hacer pedidos (44%). En algunas de las entrevistas realizadas a dichas personas comentaron en repetidas ocasiones la rápida y satisfactoria respuesta que tuvieron por parte de Rappi ante inconvenientes como errores en el pedido, demoras o cobros adicionales, y que los “rappicréditos”, que constantemente la empresa envía a sus usuarios, les permiten realizar compras continuamente. Después de todo ese proceso, se llega al último nivel de la estructura de beneficios: los “rappitenderos”.

Uno de los textos publicados por Revista Anfibia (2018) en el sitio web Las2orillas se titula “El infierno de trabajar en Rappi”. En este el periodista argentino Emiliano Gullo destaca los malos salarios y el horario esclavizante que deben cumplir

los domiciliarios para lograr mantenerse con la aplicación. Luis Ospina, “rappitendero” desde hace cuatro años, es uno de los RT’s (como ellos se nombran) que ha estado presente en los principales “paros” que han realizado los mandatarios para pedirle a la empresa mejoras laborales. Ospina asegura que la aplicación ha cambiado a medida que su popularidad y número de miembros vinculados aumentan, a tal punto que hoy, a pesar de que trabaja más tiempo que antes, las ganancias siguen siendo menores a las percibidas años atrás:

Con el nuevo sistema de puntos Rappi dice que busca priorizar a los mejores “rappitenderos”, pero lo que están haciendo con eso es obligar a la gente a que trabaje todos los días y reciba los pedidos hasta por mil y dos mil pesos para poder acumular esos puntos [...]. Eso es un abuso, como ya saben que tienen una gran cantidad de personal para poder suplir la necesidad de los clientes, entonces abusan del colaborador, le rebajan los precios, si le gusta bien, si no bloqueamos [...].  
(L. Ospina, comunicación personal, 2019)

A continuación, se presentará una comparativa entre las horas de trabajo, el total de las ganancias y las prestaciones que adquiere alguien que trabaja como independiente en Rappi versus un empleado colombiano cuyo trabajo se rige bajo un contrato laboral tradicional y recibe el salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) en Colombia para el año 2020. Los datos presentados son promediados de acuerdo a la información recolectada por medio de las diferentes entrevistas con los “rappitenderos”.

El caso que se presenta es el siguiente: la ganancia mensual (un salario mínimo) de una persona que trabaja en un *call center* será calculada como si laborara el mismo tiempo que suele hacerlo un “rappitendero”: 11 horas en promedio. Estas horas extra a sus ocho horas diarias (de lunes a sábado) serán

sumadas a sus ganancias mensuales, bajo las condiciones legales del contrato laboral que rige para dicho individuo, por lo que su ingreso mensual pasaría de 980.657 mil pesos (con el auxilio de transporte obligatorio) a 1.337.351 pesos colombianos.

En la Tabla 1 se estimó que ambas personas vivieran solas en una vivienda de estrato 2, de forma que pudieran igualarse las condiciones entre ambos. Como se evidencia en los resultados, efectivamente un "rappitendero" mensualmente obtiene mayores ingresos que un trabajador formal que recibe el salario mínimo, al igual que su ganancia neta es un 57% mayor que la del otro; sin embargo, ¿a qué renuncia?

Si bien el mandatario obtendrá más dinero, no cuenta con un sistema de salud ni con pensiones que lo cobijen hoy o a futuro, además de que, en caso de un incidente inesperado, verá disminuir sus ingresos debido a su inactividad en la plataforma, puesto que no cuenta con, por ejemplo, el pago de incapacidades que brinda la afiliación a salud.

De igual forma, es evidente que, como se abordará en el numeral 3, para un "rappitendero" es bastante inviable realizar sus aportes a la seguridad social como independiente. Entonces, ¿qué tan rentable es, realmente, serlo?

## El negocio con Rappi, fuera de Rappi

La aplicación se ha convertido en una oportunidad de empleo informal para miles de personas locales y migrantes; sin embargo, hacer parte de la *app* como tienda o mandatario no es la única forma en que la empresa ha generado ingresos para ciertas personas.

La creación de lo que a partir de ahora llamaremos subnegocios genera ingresos económicos a personas que, desde la informalidad y sin vínculo directo con la plataforma, surgen a partir del modelo de negocio de domicilios expandido en la

**Tabla 1** Comparativo empleado vs. “rappitendero”

	TRABAJADOR PROMEDIO	RAPPITENDERO
Ganancia mensual promedio	\$877.803	\$1.500.000
Horas laboradas	8 horas	11 horas
Días laborados	De lunes a sábado	De lunes a sábado
Aporte a salud	\$35.112	No
Aporte a pensión	\$35.112	No
Auxilio de transporte	\$102.854	No
Hora extra diurna	\$4.573	No
Arriendo (promedio)	\$470.000	\$470.000
Servicios públicos (promedio)	\$80.000	\$80.000
Alimentación (promedio)	\$250.000	\$250.000
Gastos motocicleta	\$70.500	\$160.000
Plan de datos	\$50.000	\$65.000
Extras	\$200.000	\$200.000
Ingresos netos (trabajando 11 horas con pago legal de horas extra)	\$ 1.337.351	No
Total gastos:	\$ 1.190.724	\$ 1.225.000
Ganancia total	\$ 119.117	\$275.000

Fuente: elaboración propia.

ciudad de Medellín. Uno de los más comunes es el alquiler de motos para laborar en este tipo de aplicativos (Imágenes 1 y 2).

### Imágenes 1 y 2 Alquiler de vehículos



Fuente: fotografías tomadas del grupo de Facebook Rappitenderos Medellín.

Estos negocios de alquileres son fuentes de ingresos para varias personas, tanto en Rappi como en otras aplicaciones, tales como Uber, Beat, Domicilios.com, entre otros. Es así como algunas personas consiguen un ingreso, al mismo tiempo que brindan a otros la oportunidad de trabajar en la aplicación.

Otro de los subnegocios que surgen de la aplicación son alianzas de empresas grandes con la plataforma, de forma que captan tanto a mandatarios como a consumidores a partir de beneficios en el uso de la aplicación. Una de las más llamativas es la Alianza Movistar, anunciada por Rappi en su blog Soy Rappi, con la cual logran estratégicamente que los “rappitenderos” adquieran planes pospago con esta compañía telefónica. Les hacen una oferta que incluye poder “usar la app Soy Rappi sin consumo de datos y llamadas ilimitadas a Venezuela” (Soy Rappi, 2019, párr. 1). Si bien estas alianzas son promovidas directamente por la empresa, aclara en las mismas publicaciones su independencia respecto a dichos servicios.

Rappi no es el comercializador de los servicios, ni tampoco se puede considerar como oferente de los productos. El directo

responsable es el comercializador de los productos, un tercero independiente y ajeno a Rappi. Para todos los efectos, Rappi solo facilita un canal de comunicación (Soy Rappi, 2019).

Es de esta forma como se puede evidenciar otra oportunidad de negocio a partir de la plataforma, sin necesidad de estar directamente vinculada a ella; sin embargo, hay subnegocios que no resultan tan inofensivos, tal es el caso de la venta de cuentas, falsificación de documentos como licencias y la venta de maletas, siendo esta última no solo todo un negocio por parte de Rappi (adquirirlas es además un requisito para activarse en la aplicación), sino también para los usuarios que ya han adquirido dicho producto, quienes las venden una vez deciden retirarse de la aplicación o, si siguen trabajando en la plataforma, las cambian por otras de mayor tamaño para tomar pedidos más grandes. El inconveniente surge cuando estas ventas se hacen sin verificar que quien las adquiere es efectivamente "rappitendero", dado que la maleta identifica a los trabajadores y ya ha sucedido que algunos individuos adquieren dichos implementos para transportar mercancía ilícita o cometer crímenes, tales como el robo a viviendas.

Pese a los esfuerzos de las autoridades y de Rappi, continúan presentándose casos de hurtos protagonizados por personas con atuendos o elementos asociados a esta empresa. Para algunos se trata de domiciliarios inscritos en la aplicación, para la compañía, en la mayoría de los casos, son suplantaciones (Bogotá, 2020).

## Impactos sociales en los actores involucrados en el modelo de negocio de Rappi

Ante el crecimiento de la plataforma y su inversión constante para continuar expandiéndose por el mundo, además de la

oportunidad de empleo que representa para miles de personas, las implicaciones sociales que dicha expansión trae consigo han comenzado a hacerse cada vez más visibles, a partir de denuncias públicas, protestas y actividades comerciales surgidas debido al modelo de negocio creado por Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín.

### ¿Quién responde?

La popularidad que tiene la empresa como medio de empleo ha impactado no solo a los colombianos, sino que también ha representado una oportunidad laboral para los migrantes venezolanos, quienes, de acuerdo a una encuesta divulgada el 20 de septiembre de 2019 por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario (2019), representan un 57% de la fuerza laboral de Rappi, mientras que el 41% son colombianos y el porcentaje restante es colombo-venezolano.

Este impacto de la población migrante en la organización es tal que estrategias como la Alianza Movistar ofrecen incentivos en sus paquetes, tales como llamadas ilimitadas a Venezuela, lo que permite evidenciar lo importante y significativo que es este grupo de “rappitenderos” para el funcionamiento de la aplicación.

Más allá de las ventajas que trae la posibilidad de trabajo en el país tanto para nacionales, como para extranjeros, y teniendo en cuenta que las cifras de desempleo en Colombia para enero de 2020, de acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2020), representaron el 13,0%, han surgido lo que llamamos anteriormente subnegocios, los cuales giran en torno a las necesidades de los visitantes del vecino país y de algunos domiciliarios locales cuyas cuentas han sido bloqueadas; entre estos, los más preocupantes son la falsificación de documentos y la activación de cuentas a nombre de terceros (Imágenes 3, 4 y 5).

### Imagen 3 Publicación en Facebook para apertura de cuentas. Medellín



Fuente: fotografía obtenida del grupo de Facebook Rappitenderos Medellín.

### Imagen 4 Publicación en Facebook para formato de cédula venezolana. Medellín



Fuente: fotografía obtenida del grupo de Facebook Rappitenderos Medellín.

### Imagen 5 Publicación en Facebook para licencia y cédula venezolana. Medellín



Fuente: fotografía obtenida del grupo de Facebook Rappitenderos Medellín.

Estas prácticas las realizan varias personas que publicitan su servicio a través del grupo de Facebook Rappitenderos Medellín, en el que es posible evidenciar la interacción con potenciales clientes y, ante el aumento de este tipo de publicaciones, su éxito. Sin embargo, este subnegocio, aparte de ser una actividad ilegal, representa un riesgo para los consumidores que solicitan un pedido al mandatario, puesto que, ante una situación violenta como el robo acontecido el 6 de marzo de 2019 en Bogotá, en el que un celador resultó herido por sus puestos domiciliarios de la plataforma, Rappi solo brinda como respuesta la aclaración de que “los rappitenderos son personas independientes que han encontrado en Rappi la posibilidad de tener oportunidades económicas e ingresos extra para hacer realidad sus proyectos personales y profesionales” (Redacción Nacional, 2019, párr. 7), evadiendo así su papel como dador de garantías para las partes involucradas.

### Rappi a largo plazo

Tener un trabajo, más allá de representar un sustento, se constituye en un plan de vida a futuro. Muchos de los adultos mayores en la actualidad cuentan con un ingreso mensual correspondiente a una pensión, fruto de años de trabajo en organizaciones que les cumplieron con las garantías legales que cubren el “plan de contingencia” para la vejez. De igual forma, una persona que durante sus años productivos tuvo la oportunidad de ser independiente y cotizar por su cuenta dichas pensiones contará con estas mismas garantías para su futuro.

En un sondeo realizado a “rappitenderos” en febrero de 2020, se evidencia una importante consecuencia de la falta de vinculación laboral, de la que se puede concluir que los trabajadores de la plataforma no planifican a futuro. De acuerdo al sondeo realizado a 53 personas, el 94,34% no cotiza pensión

como independiente y un 79,25% asegura que Rappi es su única o principal fuente de ingresos.

Las consecuencias del trabajo informal a futuro no son difíciles de pronosticar: pobreza y escasez de oportunidades, puesto que, para las organizaciones, la edad viene de la mano con la pérdida de la capacidad productiva.

Al momento de preguntarles a estas personas que trabajan como independientes y basan su sustento en la *app* por qué no cotizan pensión o salud, muchos manifestaron indiferencia respecto al tema, mientras que otros, quienes han investigado por su cuenta, hablan de lo insostenible que sería eso teniendo en cuenta el monto de sus ingresos, por lo que prefieren ahorrar por su propia cuenta.

Lo que estos mandatarios manifiestan resulta cierto, y es que, para el nivel de ganancias que obtienen en sus trabajos, el cual suele ser un poco más del mínimo, la opción de cotizar pensión como independiente implicaría una inversión de al menos el 16% de sus ingresos, además de otro 12,5% si se hace lo mismo con la salud, lo que para una persona que cotiza por el mínimo daría un total de 250.173 mil pesos colombianos, que resulta ser una cantidad de dinero considerable para una persona cuyo empleo no le asegura recibir esa cantidad mínima mensual. En cambio, un individuo que trabaja formalmente y recibe las prestaciones legales correspondientes solo aporta el 4% de pensión y el 4% de salud, dando un total de 70.224 pesos colombianos, representando solo un 28% de lo que cotizaría como independiente.

Si bien realizar estos aportes podría asegurarles a estas personas que, en caso de incapacidad médica, seguirían recibiendo parte de ese salario mínimo, tampoco es certeza de que, en caso de sufrir un accidente que resulte en una discapacidad o muerte, obtengan dicha pensión o les quede a sus beneficiarios, debido a que para ello deben cumplir ciertos

requisitos previos, como que haya cotizado 50 semanas dentro de los últimos tres años inmediatamente anteriores a la fecha de estructuración (Parra, s.f.).

## Conclusiones

Rappi, una empresa valorizada y en constante expansión por Latinoamérica, es, en la capital antioqueña, una de las aplicaciones de comercio electrónico más populares. Esta "ola naranja", que se promociona a sí misma tanto en redes como en las maletas de los domiciliarios que se desplazan por las calles de la ciudad, ocupa el primer puesto en las listas de descargas en la categoría de comidas y bebidas en la App Store y Google Play. Si bien la percepción de la mayoría de los clientes es positiva, también es cierto que en los últimos años esta se ha transformado por un tema en especial: los "rappitenderos".

Las noticias y columnas de opinión respecto a la situación laboral en la que se encuentran los mandatarios abundan y se esparcen más rápido a partir de las redes sociales. En estas se comentan tanto el tema, como los comportamientos indebidos de algunos domiciliarios, lo que ha afectado en cierta medida la imagen de la empresa.

Social y económicamente hablando, ha traído soluciones ante el creciente desempleo tanto de los colombianos, como de los migrantes, puesto que la posibilidad de generar ingresos a partir de la aplicación es un hecho, tanto así que se ha convertido en el medio de subsistencia de muchos. El problema está en que, en los últimos años, el número de mandatarios creció exponencialmente, al tiempo que disminuyó la oferta de Rappi. Esto fue evidente cuando se redujo el pago de cada domiciliario y se desvanecieron cada vez más sus intenciones de ofrecer mejores condiciones laborales para los adscritos a la plataforma.

La frase "El 'rappitendero' es el que hace toda la gestión del domicilio y es el que menos gana", expresada por Luis Ospina, uno de los pioneros en la labor de domiciliario en la plataforma, resume uno de los grandes problemas del modelo de negocio de Rappi y es que uno de los engranajes más importantes de toda la operación se está dejando de lado al momento de distribuir las ganancias totales de cada pedido.

Los migrantes venezolanos, que representan hoy un 57% de la fuerza laboral de Rappi, son quienes más necesitan el empleo y mayor cantidad de tiempo le dedican, pasando por alto la disminución en el pago por pedido y aceptando con menor recelo las órdenes de 2.500 o 3.000 pesos, que abarcan distancias considerablemente largas. Mientras que quienes llevan más tiempo en este servicio no solo han identificado esa disminución monetaria, sino también el aumento de kilómetros por el mismo valor y el incremento en los costos de la entrega... mientras ellos siguen recibiendo lo mismo.

Cuanto más aumenta la necesidad de los mandatarios, mayores son las ganancias de la compañía, puesto que el pago a quienes ejecutan el servicio es mínimo, dejando al "rappitendero" en el último nivel en la estructura de beneficios en el proceso de compra y venta de la organización.

Rappi es, sin duda, un medio rentable para la oferta y compra de productos, pues se ha comprobado que ser parte de la aplicación como "rappialiado" ha incrementado las ventas de muchos comercios, al mismo tiempo que facilita el acceso de los consumidores a estos. Para los domiciliarios, por su parte, es un medio de generar ingresos, llegando a ganar más de un SMLV. El detalle está en la siguiente pregunta: ¿a cambio de cuántas horas de trabajo y en qué condiciones?

El número de horas que debe laborar un "rappitendero" para reunir una cantidad considerable de dinero oscila entre diez y 12 diariamente, eso en buenos tiempos y teniendo la oportunidad de trabajar tanto en los horarios de mayor deman-

da, como en los tiempos "fríos" del día. Dicha cantidad varía también de acuerdo al tiempo de espera en la entrega de un producto, el número de kilómetros que deba recorrer el domiciliario, cuánto oferte la *app* por "x" o "y" pedido, si va en moto, bicicleta o a pie, si tiene un incidente o no en la semana, si no cancelan un pedido o si tiene un inconveniente con soporte y le toca ir hasta la oficina de Rappi en Parques del Río, en donde el tiempo de espera es de aproximadamente dos horas. Estas variables pueden afectar o no la cantidad de ganancias por día.

Es esta inestabilidad la que provoca el estallido de situaciones como los paros de "rappitenderos", en los que piden a la empresa mejores garantías laborales; sin embargo, la posición de la organización es firme: los mandatarios son personas independientes que trabajan bajo cuenta y riesgo propios.

Lo anterior lleva a una conclusión importante: Rappi no está interesado en moverse de dicha postura y esto no va a cambiar, al menos hasta que se renueve la ley con respecto a los aplicativos móviles. La regulación del trabajo en las plataformas llegará cuando el país se tome el tiempo para diseñar una ley especializada y acorde a las formas de relacionamiento que surgen en estas, pues una legislación tradicional no logra cobijar de manera justa a quienes laboran por horas a través de una aplicación.

No es gratuito que las aplicaciones de comercio electrónico que hacen parte de la economía colaborativa y que cada vez tienen más fuerza en el país, como Rappi o Uber, sean el foco al que todos los medios apuntan, debido a las polémicas condiciones laborales de sus trabajadores, pues se supone que el Gobierno, y en general cualquier medio que genere empleo, debería velar por condiciones óptimas para los trabajadores. Sin la existencia de una norma diseñada específicamente bajo el contexto digital en el que se llevan a cabo las relaciones comerciales y laborales en la actualidad, en el entorno de las

plataformas digitales, será imposible garantizar una adecuación acorde a la realidad y el deber ser.

Rappi, en conclusión, ha revertido algunas maneras de vinculación laboral, incluso ha impuesto otras. Ha logrado establecer nuevas maneras de generar ingresos y vínculos comerciales para crear rentabilidad, al mismo tiempo que esquivaba responsabilidades de tipos social, laboral y económico, solo haciendo énfasis en su naturaleza como mediador digital.

## Referencias

- Bloomberg y Nonsoque, J. (2019, abril 29). SoftBank invertirá cerca de US\$1.000 millones en la plataforma de domicilios Rappi. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/softbank-invertiria-cerca-de-us1000-millones-en-la-plataforma-de-domicilios-rappi-285672>
- Bogotá. (2020, enero 28). ¿Hay bandas de ladrones utilizando elementos de Rappi para camuflarse? *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/bogota/uso-de-elementos-de-rappi-en-robos-en-bogota-456544>
- Código Civil*. (2000). Editorial Legis. 5.ª ed.
- Código Sustantivo del Trabajo y Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social*. (2019). Editorial Legis. Edición 43.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2020). *Gran encuesta integrada de hogares (GEIH). Mercado laboral*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Graham, M. (2019, mayo 1). *Holding Platforms Accountable to Digital Worker's Rights*. New Internationalist. [https://newint.org/features/2019/05/01/holding-platforms-accountable-digital-workers-rights?fbclid=IwAR02RUeOGBXtrZELPFw\\_VX1xODz9sft8fHMH094q\\_f8Bx3pXb87iqd2v1eY](https://newint.org/features/2019/05/01/holding-platforms-accountable-digital-workers-rights?fbclid=IwAR02RUeOGBXtrZELPFw_VX1xODz9sft8fHMH094q_f8Bx3pXb87iqd2v1eY)

- La Opinión. (2019, abril 7). ¿Qué es una empresa unicornio? <https://laopinion.com/2019/04/07/que-es-una-empresa-unicornio/>
- La República. Colombia. (2019, julio 15). Rappi suma tres años con pérdidas; van US\$75 millones. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/empresas/Rappi-suma-tres-anos-con-perdidas-van-US75-millones-20190715-0145.html>
- Molano, A. (2012). ¿Qué es comercio electrónico e-commerce?. *TIC [Mind Map]* <https://www.mindomo.com/es/mindmap/tic-a2303227ee424d52b5aaecf2e8420657>
- Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario. (2019, septiembre 20). ¿Quiénes son los 'rappitenderos' en Colombia? <https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Sociedad/Quienes-son-los-rappitenderos-en-Colombia/>
- Parra, C. (s.f.). *Pensiones para PSD*. Discapacidad Colombia. <http://www.discapacidadcolombia.com/index.php/legislacion/121-position-1>
- Portafolio. (2019, julio 25). ¿Cómo hace Rappi para crecer al 25% mensual? <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/la-tecnologia-va-a-permitir-a-la-economia-dar-un-salto-de-7-rappi-531901>
- Rappi. (2019). *Términos y condiciones de Uso de la Plataforma Rappi*. <https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-rappi-2/>
- Redacción Nacional. (2019, marzo 7). Supuesto domiciliario de Rappi asaltó a un usuario y agredió a celador en Bogotá. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/trabajador-de-rappi-participo-en-robo-usuario-en-el-que-una-persona-resultado-apunalada-articulo-843800>
- Revista Anfibia. (2018, octubre 15). *El infierno de trabajar en Rappi*. Las2Orillas. <https://www.las2orillas.co/el-infierno-de-trabajar-en-rappi/#:~:text=Las%20C3%B3rdenes%20de%20Rappi%20dicen,jam%20hasta%20el%20Pago%20F%20cil>

- Revista Dinero. (2018, septiembre 3). *Imparable: Rappi se convierte en el primer 'unicornio' colombiano*. Invest Pacific. <https://investpacific.org/el-valle-del-cauca-en-medios/imparable-rappi-se-convierte-en-el-primer-unicornio-colombiano/#:~:text=La%20compa%C3%B1a%20colombiana%20super%C3%B3%20la,proceso%20de%20levantamiento%20de%20capital>
- Ruiz, L. (2019, agosto 4). *¿A qué tienen derecho los rappideros?* Panacea Marketing. <https://panacea-marketing.com/noticias/a-que-tienen-derecho-los-rappideros/>
- Sánchez, R. (2016). Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (88), pp. 231-258.
- Sentencia C-934/04 (2004, septiembre 29). Corte Constitucional (Jaime Córdoba, M.P). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/C-934-04.htm>
- Soy Rappi. (2019, junio 12). *Alianza Movistar*. <https://blog.soyrappi.com/alianza-movistar/>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2019, septiembre 5). *Superindustria ordena a Rappi S.A.S. cumplir con normatividad de comercio electrónico y fórmula pliego de cargos*. <http://www.sic.gov.co/Sic-ordena-a-Rappi-S.A.S.-cumplir-con-normatividad-de-comercio-electronico-y-formula-pliego-de-cargos>
- Todoí, A. (2017). La regulación especial del trabajo en la Gig economy. *Redes.com*, (15), pp. 69-98. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324641>