

FORMALIZACIÓN DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS
DIGITALES DE DOMICILIO: ESTUDIO DE CASO RAPPI

MARIA ALEJANDRA QUERUBIN RAVE
DAVID ALEJANDRO CARDONA RAMIREZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEDELLÍN

2020

FORMALIZACIÓN DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS
DIGITALES DE DOMICILIO: ESTUDIO DE CA SO RAPPÍ

MARIA ALEJANDRA QUERUBIN RAVE
DAVID ALEJANDRO CARDONA RAMIREZ

Trabajo de grado para optar al título de Negociador Internacional

Asesor

JUAN CAMILO VALLEJO VELEZ

Profesor Escuela de Economía, Administración y Negocios

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ECONOMÍA, ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
NEGOCIOS INTERNACIONALES

MEDELLÍN

2020

CONTENIDO:

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1. MARCO DE REFERENCIA.....	9
1.1 LA ECONOMÍA COLABORATIVA	9
1.2 LAS PLATAFORMAS DIGITALES.....	12
1.3 RELACIONES LABORALES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES	13
1.4 PLATAFORMAS DIGITALES DE DOMICILIOS.....	14
1.5 PLATAFORMAS DE DOMICILIOS EN EL MUNDO.....	15
1.6 CASO DE ESTUDIO RAPPI	17
2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
3. RESULTADOS	21
3.1 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	27
3.2 DISCUSIÓN	29
4. CONCLUSIONES	32
5. BIBLIOGRAFÍA.....	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ilustración Plataformas digitales de domicilios más importantes del mundo.....16
Figura 2. Tabla Categorías de investigación42

RESUMEN

En este estudio se examinan las consecuencias de una posible formalización de las condiciones laborales de los repartidores en el modelo de negocio de Rappi en Colombia, con base en la experiencia regulatoria experimentada por las plataformas de domicilio Deliveroo y Glovo. Inicialmente, se verifican las condiciones de trabajo actuales de los Rappitenderos, luego se exploran las medidas plateadas por el gobierno colombiano para formalizar el trabajo en plataformas digitales de domicilios, y por último, se examinan las consecuencias que han tenido las medidas para formalizar el empleo impuestas por el gobierno Español y Frances en el modelo de negocio de las plataformas digitales de domicilios Deliveroo y Glovo.

La información analizada sugiere que la regulación del trabajo en las plataformas digitales en Colombia no afectaría considerablemente el modelo de negocio de Rappi, puesto que los proyectos de ley planteados hasta el momento por el gobierno Colombiano buscan principalmente que la empresa asuma los riesgos asociados al trabajo, aspecto en el cual la plataforma ha avanzado. Además, ante los cambios en el entorno legal, Rappi generará estrategias para adaptarse, como invertir en innovación y tecnología, atraer más talento humano, dotar de elementos de protección y capacitar en normas viales a sus repartidores.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la sociedad está atravesando por una era digital, en donde los constantes avances en tecnología e innovación propiciados directamente por la internet han cambiado las dinámicas sociales, alterando principalmente la forma en la que se desarrolla el comercio y las relaciones laborales.

Con base en el internet, las personas han podido relacionarse para comercializar bienes y servicios infrutilizados a partir de plataformas digitales, dando origen a la economía colaborativa y propiciando el surgimiento de nuevas modalidades de empleo las cuales no estaban contempladas en la normas laborales de los países en el mundo.

Actualmente, las plataformas digitales viven un momento de apogeo y crecimiento importante, en especial aquellas de domicilios y entregas, debido a la tendencia de las personas de satisfacer sus necesidades de productos y servicios con mayor facilidad y agilidad, originado por el agitado ritmo de vida actual y la congestión urbana. Esto favorece a miles de establecimientos comerciales en Colombia, generando nuevas oportunidades de trabajo e ingresos para diversos sectores, aportando significativamente a la competitividad y al progreso de la economía. Además, el crecimiento de las plataformas de *delivery* ha sido potencializado por la conectividad de la población mundial a internet, permitiendo que las personas no solo puedan adquirir productos a partir de un dispositivo móvil, también concediéndoles la posibilidad de encontrar trabajo por este medio digital (Oxford Analytica, 2018).

En Colombia una de las plataformas de domicilios más importantes y significativas es Rappi, cuyos mensajeros caracterizados por portar chaquetas y maletines color naranja, son convocados a través de *smartphones* para entregar comestibles, licor, dinero en efectivo y hacer recados que incluyen el pago de facturas (Tanzi, 2018). Esta empresa les ha permitido a miles de personas obtener nuevas oportunidades de empleo y de ingresos extra bajo unas condiciones de trabajo flexibles; estas eligen cuantas horas dedicar la plataforma, en qué momento hacerlo y dónde hacerlo. A pesar de generar estas ventajas, este tipo de comercio no está legalizado y por tanto, la plataforma realiza sus actividades sin una normativa que la guíe y se ajuste sus condiciones, especialmente en materia laboral.

En este orden de ideas, el trabajo en plataformas digitales implica desventajas como unas condiciones de trabajo precarias y riesgosas, bajos ingresos y la falta de protección social. Durante muchos años las personas y las organizaciones sindicales han luchado para que el trabajo se pueda realizar en condiciones dignas y las personas obtengan una serie derechos en su trabajo como la salud, la pensión y la protección contra riesgos. Sin embargo, con la aparición de las nuevas tecnologías e innovación, se dio paso a nuevas formas de trabajo disruptivas, que implican que los colaboradores adquieran un estatus de independientes y operen bajo un estado de informalidad. La según un estudio realizado por la OIT (2019) sobre el futuro del trabajo en las plataformas digitales, sólo el 35% de quienes trabajan en las plataformas tecnológicas cuentan con un plan de jubilación o de retiro. Igualmente, la investigación arrojó que las personas cuyo trabajo en aplicaciones digitales es la fuente principal de ingresos tienen poca protección, en especial con respecto a los planes de jubilación o pensión (OIT, 2019).

A pesar de su acelerado crecimiento, el trabajo en plataformas digitales como Rappi aún no está regulado por la ley Colombiana y sumado a esto, su modelo de negocio no se acomoda a las disposiciones legales. Sin embargo, a partir de su surgimiento, diversos gobiernos en el mundo han avanzado en legislaciones que abarquen estas modalidades de trabajo, especialmente en Europa, donde no ha sido una tarea fácil.

Para superar esta situación, el gobierno colombiano está trabajando en la regulación del trabajo en las plataformas digitales, sin embargo, este proceso está en una etapa inicial en donde se están ideando una serie de propuestas de ley para establecer la legislación adecuada para empresas que operan bajo modelos de economía colaborativa.

Sin embargo, en este proceso Colombia tiene la ventaja de tener un precedente de países europeos que le apostaron a la formalización del trabajo de los colaboradores de plataformas digitales, permitiéndole observar e indagar en la experiencia internacional para legislar internamente. Así, la experiencia de Europa constituye una fuente de información para sentar las bases para una nueva normativa que cubra las formas de trabajo desarrolladas en la economía colaborativa, evitando cometer los errores que se ejecutaron en esos casos e imitando y mejorando las buenas prácticas y elementos más representativos.

Algunos de los países más significativos en regulación laboral para las plataformas son España y Francia. El primero es el principal país enfocado en controlar y sancionar el empleo en las plataformas digitales a través de su regulación. Por el contrario, Francia, se enfocó en promover el crecimiento de empresas y la creación de empleo con base en la promoción del trabajo en la economía colaborativa. Con base en estas situaciones se obtienen dos perspectivas muy diferentes de lo que puede ser una formalización de las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas digitales.

En ambos países, las principales empresas de domicilios afectadas por las acciones emprendidas de los gobiernos para formalizar las condiciones laborales de sus repartidores fueron Glovo y Deliveroo. Ambas plataformas sufrieron diversas consecuencias en sus modelos de negocio originados por las acciones en regulación laboral emprendidas por el gobierno Español y Francés. Por lo tanto, estas aplicaciones constituyen una fuente de información para obtener una apreciación de los cambios que se podrían generar en el modelo de negocio de Rappi en caso de que gobierno Colombiano adopte una postura de restrictiva como la de España o en caso de que adquiere una postura permisiva y flexible como la de Francia para legislar laboralmente.

Por el panorama legislativo que se observa en Colombia, las empresas de la economía digital sufrirán cambios en la relaciones laborales con sus colaboradores, y este cambio tendrá un impacto importante en Rappi dado que su modelo de negocio funciona con base en el trabajo de los repartidores. Por esta razón, es pertinente que se determine ¿Como afecta al modelo de negocio de la plataforma digital Rappi una eventual legalización de las condiciones de trabajo y empleo de sus repartidores asociados?

Por esta razón, con la investigación será posible identificar los efectos de una eventual formalización de las condiciones laborales de los repartidores en el modelo de negocio de Rappi en Colombia, con base en la experiencia regulatoria experimentada por las plataformas de domicilio Deliveroo y Glovo.

En la primera parte de la investigación se verifican las condiciones laborales actuales de los colaboradores de Rappi en Colombia. Posteriormente, se exploran las medidas planteadas hasta el momento por el gobierno colombiano para formalizar el trabajo de los colaboradores de las plataformas digitales de domicilios, y por último, se examinan las consecuencias que han tenido las medidas para formalizar el empleo impuestas por el gobierno Español y Frances en el modelo de negocio de las plataformas digitales de domicilios Deliveroo y Glovo, para llegar a una aproximación de lo que puede llegar a pasar con Rappi en caso de una eventual formalización de las condiciones laborales de sus Rappitenderos.

CAPITULO 1

MARCO DE REFERENCIA

1.1 LA ECONOMÍA COLABORATIVA

La economía colaborativa nace como “un modelo horizontal e innovador que a través de las plataformas tecnológicas nos permite optimizar los activos subutilizados y generar nuevas oportunidades de negocio” (Máñez & Gutiérrez, 2016, pág. 2). A raíz de la crisis económica y financiera que vivió el mundo en el 2008, surgió la oportunidad de generar ingresos a partir del consumo inteligente y sostenible aprovechando un exceso de recursos que se encuentran disponibles, de esta forma, a partir de un momento de crisis surge una solución que brinda oportunidades laborales a millones de personas en el mundo y tiene como punto de partida la tecnología.

Por otra parte, hay más factores que contribuyeron al nacimiento de este fenómeno económico, “la denominada economía colaborativa ha venido a cubrir un vacío creado por la existencia de necesidades insatisfechas de los individuos, consecuencia de la escasez de recursos económicos y el cambio de determinados valores sociales” (Méndez Picazo & Castaño Martínez, 2016, pág. 11). En este sentido, la economía colaborativa comprende las nuevas dinámicas del comercio mundial y aprovecha las nuevas oportunidades de negocio que surgen con este fenómeno a partir del uso intensivo de la tecnología y de los valores de cooperación mutua que surgen en la sociedad.

Pilares de la economía colaborativa

Según PWC (2015, p. 15), la economía colaborativa está cimentada bajo estos cuatro pilares:

En primer lugar, las **plataformas digitales**, funcionan como un medio tecnológico capaz de conectar a los diversos actores de la economía colaborativa, permitiendo la interacción entre los oferentes y demandantes de productos y servicios. Estas son veloces, dinámicas y de amplio uso debido al creciente uso de dispositivos digitales.

Por otra parte, bajo la economía colaborativa, las **transacciones** permiten el acceso a las personas a miles de productos y servicios eliminando los costos asociados a la propiedad, es decir, “La posesión de ciertos bienes pierde importancia frente a la posibilidad de acceder al uso de ellos” (BID, 2016). Por ejemplo, *Airbnb* enlaza a los dueños de apartamentos, casas y habitaciones con viajeros en búsqueda de hospedaje a un bajo costo.

Además, se produce el **consumo colaborativo**, en donde hay más interacción de la sociedad y hay una mayor cercanía y confianza entre las personas. A partir de la economía colaborativa hay un contacto entre desconocidos, sin embargo, el comercio ocurre sin importar si ambas partes se conocen.

Finalmente, la **confianza** es la base del éxito. Tiene que estar presente un sentimiento de confianza tanto en el cliente como en el proveedor del producto o servicio. No obstante, la

seguridad en las transacciones se da a partir del uso que se le da a la tecnología y al cambio de percepción en las personas del comercio electrónico.

Por otra parte, con base en los aportes de Rodrigo y González (2018, p. 151), la economía cooperativa incluye un rango de actividades que pueden ser clasificadas en cuatro categorías, las cuales son:

- El consumo colaborativo: es el más importante de los cuatro. Tiene como base el uso de la internet para el intercambio, comercio y alquiler de bienes y servicios. Este a su vez se divide en tres subgrupos:
 - a. Mercados de redistribución: a través de las redes sociales y el entorno digital, desconocidos sin relación se conectan y pueden realizar el intercambio de artículos usados. Este intercambio puede ser gratis o mixto, incluyendo bienes de valor equivalente. En esta subcategoría pueden incluirse el caso de Mercado libre, Olx e Ebay.
 - b. Estilos de vida cooperativos: este se refiere a intercambios de bienes intangibles como espacio, habilidades o tiempo. Así como en los mercados de redistribución, el intercambio puede hacerse de diversas formas. En esta subcategoría pueden incluirse el caso de *Airbnb*, *Office to go* y *Booking*.
 - c. Sistema producto servicio: acceso a un producto para satisfacer una necesidad concreta sin poseer el bien. En esta subcategoría pueden incluirse el caso de *Uber*, *Beat* y *Didi*.
- El Movimiento Maker y Producción Par: A través de internet las personas pueden agruparse con el fin de crear, diseñar, compartir e inventar. A partir de las plataformas colaborativas se puede coordinar el accionar de los individuos en espacios creativos con el fin de aportar a proyectos colectivos. En esta categoría pueden incluirse el caso de *Shapeways*, *Ponoko* y *3D hubs*.
- Finanzas P2P: Son todas aquellas actividades financieras que ofrecen servicios entre pares y existen tanto benéficos económicos, como ecológicos y sociales. En esta categoría pueden incluirse el caso de *BBVA*, *Bank of America*, y *JPMorgan Chase*.
- Conocimiento abierto: este actúa como base para el resto de las categorías, permitiendo generar y compartir recursos. En esta categoría también se incluyen actividades con contenido educativo disponible abiertamente. En esta categoría pueden incluirse el caso de CERN, Linux y Unesco.

Es evidente que, ligado al sentimiento de colaboración, está el sentimiento de confianza que sienten las personas al hacer parte de las actividades de la economía colaborativa:

Los servicios de consumo colaborativo facilitan el encuentro entre la oferta y la demanda y ponen en contacto a desconocidos, a la vez que proporcionan los mecanismos necesarios para generar un nivel de confianza suficiente para que los intercambios y las transacciones tengan lugar. (Cañigueral, 2014, p. 18)

Con el uso de la tecnología no es prescindible que se efectúe un contacto directo de las personas involucradas en los intercambios de productos o servicios, además de que la

transacción puede llevarse a cabo independiente del lugar geográfico en que se encuentren cada una de las partes.

Igualmente, la confianza que las personas tienen sobre una plataforma digital está estrechamente ligado a la reputación de esta, de aquella imagen, evaluación y percepción que los usuarios tienen acerca de un servicio o producto adquirido por medio de plataformas al servicio de la economía colaborativa. Por otra parte, actualmente los consumidores tienen acceso a gran cantidad de información que les permite obtener diversas alternativas y evaluar a los diversos oferentes para satisfacer sus necesidades. Es en este punto donde la reputación positiva en el mercado fortalece y construye relaciones comerciales sostenibles. En tal sentido, las empresas deben asegurar un nivel alto de confianza en sus usuarios a través de un alto nivel de calidad en sus procesos y un buen desempeño de sus trabajadores.

Por otro lado, en la era digital las personas están más abiertas al cambio y están dispuestas a utilizar medios de comercio electrónico como plataformas digitales con el fin de optimizar su tiempo, explorar más alternativas, facilitar las compras, ahorrar dinero y simplificar su estilo de vida.

Igualmente, el uso de la tecnología como medio de incremento para elevar la productividad a las empresas, ha dado origen a un nuevo orden empresarial propiciando la aparición de organizaciones basadas en el uso de plataformas digitales, las cuales “generan nuevos mercados en los que se gestionan y monetizan prácticas que antes tenían lugar de forma local e informal” (De Rivera, Gordo, & Cassidy, 2017, p. 23), resultando ser muy competitivas en los diversos sectores económicos.

Esto ha sido una oportunidad para el surgimiento de nuevas empresas que funcionan con base en comercio digital, pues los inversionistas han comprendido que el comercio bajo los modelos de la economía cooperativa resulta ser eficiente y productivo.

Según datos de PCW (2015, p. 14), la economía cooperativa tiene el potencial de aumentar los ingresos globales de \$ 15 mil millones hoy a alrededor de \$ 335 mil millones para 2025 con base en actividades como viajes, uso de carros compartidos, finanzas y transmisión de videos y música. Por tanto, este fenómeno en auge es una gran oportunidad de inversión, dado que pone en circulación miles de millones en beneficios, así como la creación de millones de puestos de trabajo alrededor del mundo.

La creación de plataformas digitales requiere de una alta inversión de conocimiento y dinero para su desarrollo, sin embargo, una vez esta es puesta en marcha resulta ser rentable en el mediano y largo plazo para sus inversionistas mientras exista un balance entre su volumen de usuarios y funcionalidad (De Rivera, Gordo, & Cassidy, 2017, p. 24). Además, este desarrollo tecnológico permite a muchas empresas reducir el número de empleados para la prestación de un servicio, favoreciendo a los niveles de rentabilidad de las organizaciones.

Con un aumento en la competitividad y productividad de los diversos sectores económicos, nace también una nueva relación entre las empresas prestadoras de servicios en la economía colaborativa y sus empleados, en donde varían las condiciones laborales, y aunque los trabajadores son el elemento más valioso para que se efectúe el servicio, este adquiere otra percepción en el entorno empresarial, dado que su trabajo resulta ser autónomo para las plataformas digitales.

No obstante, ante la inminente aparición de miles de empresas funcionando a través de plataformas digitales surgen nuevos retos relacionados con la regulación de estas actividades, especialmente tanto a nivel fiscal como con relación a la situación laboral de los empleados a disposición de la economía colaborativa.

Cada día son más las plataformas digitales que surgen en el mercado en contraste con las acciones lentas y tardías de los gobiernos mundiales por regular las actividades de estas aplicaciones digitales, especialmente en materia de formalización del trabajo, ya que uno de los principales desafíos de este fenómeno se centra en la alta cantidad de empleados con condiciones informales de trabajo. Sin embargo, si los gobiernos emiten normas en pro de una regulación de las actividades de la economía colaborativa existe la posibilidad de que se desmotivé o detenga el crecimiento de tales tipos de operaciones.

En conclusión, la economía colaborativa es un fenómeno en auge gracias al uso masificado de medios digitales como las plataformas digitales, en donde se comparten bienes y servicios entre desconocidos con base en la confianza y en el consumo sostenible.

1.2 LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Ante las cifras esperanzadoras de crecimiento de la economía colaborativa, las empresas le están apostando a iniciativas de innovación basadas en este modelo. Con este tipo de decisiones las empresas intentan adaptarse a las nuevas formas de consumo caracterizadas por personas más preocupadas por minorizar el impacto ambiental que generan. Igualmente, es una oportunidad para ingresar a nuevos mercados.

Ante esta oportunidad miles de empresas están trabajando en el desarrollo de plataformas digitales las cuales funcionan como intermediarias para el comercio, generando una conexión entre usuarios con un nivel alto de confianza tal, para que se produzca una transacción comercial entre ellos. Gracias a este desarrollo tecnológico, millones de usuarios en el mundo pueden conectarse y adquirir bienes y servicios dejando atrás una barrera geográfica de por medio:

Estamos hablando de plataformas que permiten acceder a financiación para proyectos empresariales o para préstamos personales, servicios de alojamientos o de experiencias turísticas en ciudades, restauración, acceso a espacios para trabajar, actividades de movilidad diversa desde compartir desplazamientos con otras personas, alquiler de vehículos entre particulares o servicios de *motosharing* o *bikesharing*. (Ferrer Jiménez, 2018, p. 65)

Ahora bien, el desarrollo de las plataformas digitales ha sido propiciado por el uso de la internet y la aparición de nuevas tecnologías que facilitan la creación de aplicaciones digitales para el comercio. Sumado a esto, el uso masificado de teléfonos inteligentes y redes sociales facilitan el encuentro entre oferentes y demandantes. Según la CEPAL (2016), un aumento sostenido en los usuarios de internet la expansión de banda ancha permite el consumo de aplicaciones multimedia, sumado al uso de tabletas y celulares inteligentes, permite a los usuarios tener acceso a una oferta de productos y servicios diversificados, respondiendo a sus necesidades constantes de información, comunicación y entretenimiento.

El desarrollo tecnológico no solo ha beneficiado a los usuarios y consumidores para satisfacer sus necesidades, por el contrario, ha servido de ayuda para el emprendimiento y la crecimiento del consumo. Por ende, en vista del potencial que ofrecen las plataformas colaborativas, empresas pymes, han surgido debido a su introducción en las aplicaciones de comercio digital, y empresas tradicionales han intentado intercambiar sus productos o servicios por vías alternativas. Según la CEPAL, “las pymes que invierten en tecnologías digitales como sitios web, cómputo en la nube y soluciones de comercio electrónico muestran un mayor crecimiento de los ingresos, el empleo y la capacidad exportadora y de innovación” (2016, p. 26). A pesar de esto, el mercado de plataformas digitales está dominado por grandes empresas digitales soportadas por altos capitales de inversión.

Por otro lado, la plataforma resulta ser un intermediario en la economía colaborativa, por tanto, bajo este modelo hay más actores interactuando en las aplicaciones para que este modelo se lleve a cabo. Rodríguez (2017), distingue las siguientes clases de usuarios:

- Usuario: es aquella figura que se registra en la plataforma digital e interactúa en ella y con las demás personas que están registradas.
- Consumidor: Es el tipo de usuarios que se relaciona con los profesionales en la plataforma.
- Proveedor: es aquel usuario que utiliza la plataforma para como un canal adicional de venta de un bien o un servicio.
- Profesionales: este tipo de usuario realiza una o varias actividades o presta uno o varios servicios a través de las plataformas digitales con ánimo de lucro de forma habitual.
- No profesionales: este tipo de usuario realiza una o varias actividades o presta uno o varios servicios a través de las plataformas digitales sin ánimo de lucro de forma habitual. Este lo hace con el fin de compartir un bien infrautilizado.

Igualmente, las plataformas digitales al servicio de la economía colorativa pueden desarrollarse en sectores como el alojamiento, la movilidad y el transporte, tareas y trabajo, consumo, conocimiento y gastronomía (Rodríguez Marín, 2017).

1.3 RELACIONES LABORALES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES

El trabajo en las plataformas colaborativas se sustenta en la externalización de tareas o el llamado “*crowdsourcing*” (OIT, 2019, p. 3), con el objetivo de optimizar los recursos y reducir los costos de la actividad. De esta forma, la gestión del talento humano les permite a las aplicaciones ser competitivas y diferenciadas en su servicio.

A partir del uso de internet y tecnologías móviles, es posible que las personas laboren sin necesidad de que la organización cuente con un espacio físico para albergar a sus empleados y que además se encuentren en un espacio geográfico no delimitado.

Con base en la asignación de labores, las aplicaciones emplean a personas que pueden realizar su trabajo en cualquier momento del día, permitiendo una flexibilidad en los horarios y una autonomía en el trabajo. En este sentido, el sistema funciona de tal manera que “los trabajadores usan la plataforma para ubicar tareas para las cuales están calificados, y se les paga por cada tarea o trabajo individual terminados” (OIT, 2019, p. 8).

Asimismo, las plataformas les otorgan la oportunidad a millones de personas con bajos niveles de ingresos, poca experiencia laboral y poca educación, a acceder a una fuente de empleo. Además, como es un modelo que le brinda flexibilidad a sus colaboradores, estos pueden alternar su trabajo en las aplicaciones con otros trabajos y estudios.

Por otro lado, la plataforma gestiona sus empleados con la ayuda de algoritmos, de esta forma, la *App*, es decir, la aplicación informática diseñada para dispositivos móviles genera tareas a los empleados basada en variables de ubicación del empleado, así funcionan empresas colaborativas basadas en el transporte de pasajeros, servicio de alojamiento y entrega de comidas. Una vez el sistema genera una tarea, esta debe ser aceptada el empleado que recibe instrucciones para la prestación del servicio.

Respecto a las retribuciones, los trabajadores de las plataformas digitales no reciben un salario base para su sostenimiento. Los ingresos económicos en las aplicaciones se caracterizan principalmente porque:

Todo depende directamente del intercambio de la fuerza de trabajo y sobre todo de la utilización de los medios de producción que son propiedad del trabajador y no del capitalista. Ejemplo de ello son los autos para UBER, las motos o bici para GLOVO y las computadoras para WORKANA. (Batista-Domínguez, 2018, p. 4)

Aunque, para los gobiernos y las legislaciones actuales el trabajo bajo el modelo de plataformas resulta ser muy joven. 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). Actualmente, hay aplicaciones colaborativas con más de una década de funcionamiento y sólo hasta hace pocos años surgió la preocupación generalizada por la formalización del trabajo en la era digital.

Bajo el funcionamiento de las plataformas digitales, el trabajador por sus características laborales es visto como una figura autónoma, sin embargo, esta persona es evaluada por la empresa y su rendimiento es puesto a prueba con el fin de elevar los índices de competitividad de la organización. “el trabajo de 8 horas, en oficinas, entrada y salida y ese control que ante lo ejercía una persona haya sido delegado a las aplicaciones a los cuales los trabajadores (denominados socios, colaboradores o profesionales independientes) deben rendir” (Batista-Domínguez, 2018, p. 3). De esta forma, se “transfiere toda la responsabilidad del éxito laboral al individuo aislado, desprotegido, al tiempo que los sistemas privados de contratación se presentan como proveedores de oportunidades en vez de como facilitadores de la explotación laboral” (De Rivera, Gordo, & Cassidy, 2017, p. 26).

1.4 PLATAFORMAS DIGITALES DE DOMICILIOS

Una de las actividades que más ha cobrado importancia durante los últimos años es el servicio de domicilios a través de plataformas digitales. El estilo de vida que llevan las personas hoy en día es una ventaja que fue observada por diversas plataformas digitales para satisfacer las necesidades crecientes de bienes para la población. “La aparición de una nueva generación que no cocina, los beneficios en términos de costos, la diversidad de marcas que se encuentran a un clic y el aumento del tráfico en las urbes” (Guevara

Benavides, 2018), son algunas de las razones del auge de los negocios de domicilios. Igualmente, el crecimiento acelerado de las ciudades y la falta de tiempo de las personas propiciaron el apogeo de aplicaciones de domicilios de comida y productos del hogar.

Debido a su proximidad con la era digital, las personas están más conscientes de la entrada en operación de diversas plataformas de domicilio y para ellos es fácil utilizarlas. Sumado a que el costo de transacción suele ser en algunos casos más bajo que el de una transacción por los medios tradicionales. Además, las plataformas digitales surgen en medio de una generación que no quiere salir de su casa:

Según cifras de Estados Unidos, esta generación pasa 70 por ciento más tiempo en la casa que las anteriores. Otro sondeo hecho en Inglaterra dice que el 82 por ciento de las personas entre 18 y 30 años han cancelado sus planes con amigos para quedarse en la casa descansando, leyendo o adelantándose en materia de series de televisión (Semana, 2018).

Así mismo, la oferta variada de productos y servicios que se ponen a disposición de los consumidores a partir de las plataformas de domicilios es muy variada. Por lo que los usuarios pueden acceder a productos farmacéuticos, víveres y comida al alcance de un clic, a bajo costo y en poco tiempo.

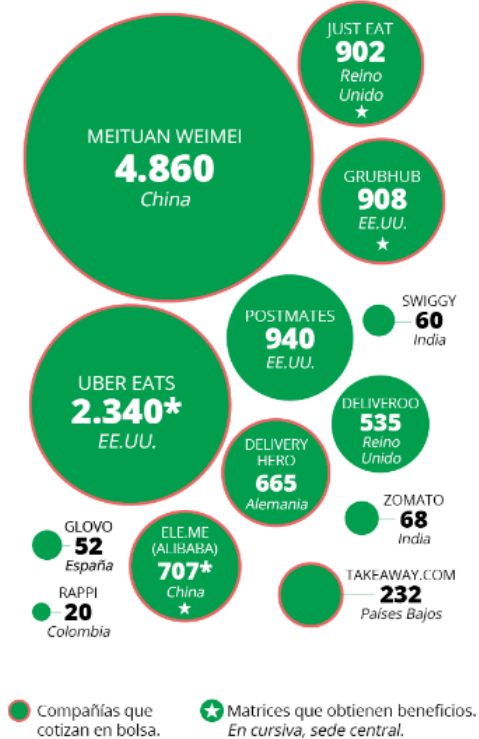
1.5 PLATAFORMAS DE DOMICILIOS EN EL MUNDO

Las plataformas de domicilio han crecido de manera vertiginosa en los últimos años. Cada país tiene diferentes organizaciones tanto multinacionales como nacionales para prestar este tipo de servicio; Entre las plataformas más usadas se encuentran: Glovo, UberEats, Deliveroo, Just Eat, Rappi.

Según La Vanguardia (2018), estas son algunas de las plataformas de domicilios y entrega de comidas más importantes del mundo:

Ilustración 1 Plataformas digitales de domicilios más importantes del mundo

FACTURACIÓN EN MILLONES DE EUROS EN EL 2018



*4º Trimestre de 2018.

Fuente: (La Vanguardia, 2019)

Meituan Weimei es la plataforma de domicilios de comidas más grande e importante del mundo. Este gigante chino “tiene 600,000 repartidores que atienden a 400 millones de clientes al año en 2,800 ciudades” (Bloomberg, 2020). Además, “ofrece más de 200 categorías de servicios, que incluyen catering, entrega a pedido, transporte de automóviles, bicicletas compartidas, reserva de hoteles y viajes, venta de entradas para películas y otros servicios de entretenimiento y estilo de vida” (Meituan , 2018).

Por otra parte, en el mercado chino también está la gigante *ele.me* la cual es subsidiada por *Alibaba Group Holding*. Esta empresa ofrece los servicios de entrega de comidas trabajando de la mano con los restaurantes que se convierten en sus principales aliados. La compañía ha optado por ayudar a mejorar el proceso productivo de los restaurantes para agilizar sus procesos de entrega y mejorar sus tiempos. Además, “contrata a sus propios empleados de entrega de alimentos y los coordina según los lugares de entrega de alimentos” (alltechasia, 2019).

Ambas empresas, compiten arduamente por dominar el mercado de entrega de comidas en China, sin embargo, en la competencia hay otros proveedores más pequeños que compiten con menor preponderancia en esta batalla.

En el caso europeo, una de las más importantes es *Just Eat* con operaciones centrales en Reino Unido. Inició sus operaciones en el 2001 a través de una página web, sin embargo, con los años creó su aplicación a partir de la inversión de capital privado. Su crecimiento lo llevó a expandirse a países en Norteamérica y al resto de Europa, y a finales del 2019 adquirió la compañía *Takeaway* convirtiéndose en la plataforma de domicilios de comida más importante de Europa.

En el otro lado está *Glovo*, plataforma española “desde la que cualquiera puede no solo enviar un paquete, sino pedir cualquier recado” (Berengueras, 2015). La plataforma está integrada por domiciliarios autónomos los cuales deciden aceptar los pedidos de los clientes, de forma que estas personas pueden alternar sus actividades regulares con el trabajo en la *App*.

Finalmente, en el caso europeo está *Deliveroo*, aplicación de Reino Unido que ofrece comida para llevar de miles de restaurantes, los cuales ni siquiera tenían servicio de entrega. La plataforma tiene cientos de ciclistas que se dedican a llevar comida a las personas, sin embargo, la compañía no emplea directamente a estas personas (Ghosh, 2019).

Con respecto al acoso norteamericano, *Uber Eats* es una aplicación móvil la cual funciona en más de 55 de ciudades alrededor del mundo. La plataforma les permite a miles de emprendedores llevar a las personas la comida y permitiéndole a las personas acceder a restaurantes locales y la gastronomía de su ciudad (Dinero, 2017).

El caso más representativo en América Latina es *Rappi*, plataforma colombiana que se cuela en el mercado de comidas a domicilio dominado por empresas asiáticas, americanas y europeas. La aplicación se caracteriza por satisfacer las necesidades de los usuarios de artículos de supermercado, farmacéuticos y restaurantes, en Colombia, México, Brasil y Argentina.

1.6 CASO DE ESTUDIO RAPPI

Fundada por tres colombianos los cuales, enfocados en emprender un proyecto, inician a reunir sugerencias de todas las personas que pudieron y donde se pudo evidenciar que estas buscaban algo nuevo y que mejorara su estilo de vida. Santiago Borrero, Felipe Villamarin y Sebastián Mejía fueron los encargados de no solo conseguir el dinero para el funcionamiento de la aplicación, sino los creadores de esta misma.

Rappi es una empresa colombiana de mensajería y domicilios, activa en casi toda Sudamérica y fundada en 2015, con la iniciativa de poder acercar las personas con sus tiendas favoritas a tan solo un clic y por medio de un dispositivo tan popular como lo es el *smartphone*, creando una experiencia muy cómoda y fácil para los usuarios inscritos a la aplicación; además de prestar un modo de pago ya sea por tarjeta de crédito o en efectivo, método que fue novedoso a la hora de su creación.

Rappi es una compañía que trabaja bajo la premisa de facilitar la vida de sus usuarios, haciendo llegar una correspondencia de una persona a otras localizadas en la misma ciudad, permitiendo encontrar restaurantes, tiendas de moda, servicios turísticos, elementos para mascotas o usar otros servicios como retirar dinero en efectivo mediante códigos QR sin ningún problema (Rappi, 2020).

El modelo de negocio de la plataforma digital se basa en integrar a la plataforma tres usuarios, los consumidores, el comercio y los domiciliarios. En este sentido, trata de generarle valor a los consumidores acercándolos a una gran alternativa de productos y servicios; por otra parte, incluye a marcas, restaurantes, bancos y diversas empresas para aumentar la oferta en la plataforma; por último, integra a domiciliarios quienes pueden obtener ingresos adicionales a través de su trabajo en la aplicación.

Esta plataforma se encarga de hacer la alianza con las empresas de productos y servicios, montarlos a la aplicación y contactar uno de sus Rappitenderos el cual es considerado un microempresario libre de algún problema con las leyes fiscales y genera ingreso por cada una de las entregas que realiza. Los domiciliarios deben de aceptar el servicio y llevarlo al cliente bajo unos límites de tiempo los cuales varían dependiendo de la ubicación del cliente y del comercio. El repartidor es evaluado por la plataforma a partir de la aceptación de los pedidos, los tiempos de entrega y la calificación de los restaurantes y los clientes. El desempeño del colaborador en la plataforma funciona como base para que este pueda acceder a más pedidos, recibir bonificaciones, ser penalizado o ser bloqueado por la aplicación.

Con respecto al dinero devengado por los repartidores, los Rappitenderos pueden generar ingresos por pedido que van desde los \$2.800 y \$15.000 pesos, ya que la tasa varía según el tipo de servicio y la lejanía del destino de entrega. En este sentido, los colaboradores de la plataforma pueden recibir en promedio \$3.700 pesos por cada servicio (La República, 2018). El costo del domicilio va directamente al repartidor más las propinas que los clientes otorgan.

Asimismo, para que una persona pueda ser repartidor debe adquirir por sus propios medios los elementos necesarios para trabajar en la plataforma como moto o bicicleta, celular inteligente con plan de datos y el maletín de la plataforma donde se transportan los elementos requeridos por los consumidores.

Actualmente, Rappi es una aplicación que ha revolucionado el mercado no solo colombiano, sino que ha migrado a países como Brasil, México, Argentina, Chile, Uruguay y Perú; siendo controversial por no estar regulado y aun así estar valorizado en más de US\$3.000 millones. Entre sus logros más importantes fue la inversión de *Softbank*, fondo de inversión que le inyectó a la plataforma colombiana US\$1.000 Millones de capital fresco. Además, estableció una alianza con Davivienda, permitiendo mejorar la experiencia de servicio al cliente no solo en el sector gastronómico sino también al sector bancario donde se puede pagar facturas, retirar dinero y pagar impuestos.

Igualmente, la empresa cuenta con seguros, tecnología y medicamentos que complementan no solo la aplicación sino también los comercios que están vinculadas a esta plataforma, con el fin de generar valor al consumidor. Esta aplicación es un intermediario que ha ganado mercado gracias al uso de las bases de datos de sus clientes; conocer sus habituales compras, gusto y ubicaciones geográficas con el fin de predecir el sentimiento de compra y de recompra haciendo visible en la aplicación lo que realmente quiere cada cliente individual; impactando y valorizando el sector económico.

Rappi es el primer unicornio (*Startup* valorada en más de US\$1.000 millones) que tiene Colombia. Sin embargo, a pesar de que crece a tasas estimadas del 20% mensual y su valoración supera los US\$3.000 millones, no es rentable (Dinero, 2019). Actualmente la

plataforma no genera utilidades, principalmente porque es una empresa relativamente nueva en el sector y tiene muy poca experiencia. A pesar de esto, la empresa ha logrado muy buenas cifras de crecimiento en el país y captó la atención de inversionistas internacionales, recibiendo varias inyecciones de capital extranjero para expandir sus operaciones no solo en Colombia, también en Latinoamérica, además de realizar inversiones en tecnología para aumentar su presencia en el mercado. A pesar de esto, las *startups* como Rappi suelen generar rentabilidad a largo plazo; generalmente, lo hacen en el momento en que llegan a la bolsa de valores como le ocurrió a Uber, o cuando son tan grandes que pueden estabilizar su operación y reducir sus costos de mercadeo (Benavides, 2019).

Es necesario resaltar que “Rappi representa hoy para Colombia lo mejor de la economía digital: nos ha enseñado la necesidad de pensar a nivel global” (Dinero, 2019). En un país en vía de desarrollo este tipo de iniciativas estimulan el ámbito innovador del país y sirve de guía para nuevas formas de trabajo.

Además, la empresa se ha convertido en un referente para la innovación y el emprendimiento en Colombia, especialmente por su último desarrollo tecnológico que integra a modelos de robots para la entrega de pedidos de comidas en algunas zonas de Bogotá y de Medellín. Este proyecto está es una fase inicial de prueba, sin embargo, significa una vía o una solución para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes ante los aumentos en la demanda.

Pero actualmente la aplicación genera incertidumbre y polémica en aspectos laborales, tributarios, protección de datos, entre otros, los cuales no se encuentran regulados por el modelo de negocio; varios de estos aspectos han traído dificultades para la plataforma poniendo en situaciones complejas su funcionamiento, por ejemplo la protesta reiterada de los repartidores por mejores condiciones laborales y la poca responsabilidad de la aplicación frente a los consumidores finales, donde las problemáticas de los clientes son la insatisfacción en la calidad del servicio como lo es el tiempo de entrega, la publicidad engañosa en los precios, el derecho de retracto y la protección contractual; donde muchas veces estos no saben dónde hacer sus reclamos y quienes son los responsables. Otro de los temas importantes para el estado es el pago de impuestos a los que Rappi debería acogerse, por tal motivo, “En Colombia el Plan Nacional de Desarrollo estableció un plazo de un año para regular las plataformas” (Dinero, 2019), con el fin de hallar un equilibrio y bienestar colectivo.

CAPITULO 2

DISEÑO METODOLÓGICO

Con relación a la metodología utilizada, se realizó un estudio de caso el cual, mediante procesos cualitativos, evidenció de forma lógica y ordenada unos acontecimientos ocurridos en la organización (Castro Monge, 2010), referido al impacto de una eventual normalización de las condiciones laborales de los empleados de la plataforma Rappi. El análisis inicialmente se enfocó en la situación actual de los trabajadores de la plataforma de domicilios colombiana; luego, en una revisión de las iniciativas en pro de la formalización de los trabajadores de plataformas digitales y especialmente de aquellas dedicadas a la entrega de domicilios, y finalmente, se analizaron otros acontecimientos a nivel internacional, a través de los cuales el de interés se puede conocer más ampliamente.

Para el estudio del caso fue importante recopilar toda la información pertinente al tema definiendo unos antecedentes y un contexto, para dar solución a los objetivos específicos, a través de múltiples fuentes de información como uso de bases de datos académicas, organizacionales y artículos periodísticos; para verificar la situación laboral de los empleados de la plataforma digital Rappi y reconociendo los problemas que ha podido enfrentar al realizar una actividad empresarial fuera de las leyes locales del país.

Por último, para la interpretación de la información, se utilizó la construcción y análisis de categorías analíticas, con el fin de identificar características comunes y signos particulares en la información, estableciendo unos patrones de conducta y para generar una aproximación sobre lo que puede pasar en el caso colombiano con la plataforma de domicilios Rappi.

Además, fue necesario establecer una categorías de análisis desde el inicio de la investigación, dado que estas funcionaron como una guía para alimentar el marco teórico, darle una dirección a el análisis e interpretación de la información. Por tanto, las categorías son:

- Características del trabajo de los repartidores en la plataforma digital Rappi.
- Medidas e iniciativas del gobierno colombiano para formalizar el trabajo de los colaboradores de la plataformas digitales.
- Resultados de la formalización de las condiciones laborales de los colaboradores en el modelo de negocio de las plataformas digitales de domicilios Glovo y Deliveroo en Europa.

No obstante, durante el proceso de investigación se añaden subcategorías a las ya existes. De esta forma, la investigación adquiere un componente de flexibilidad ante la información recopilada y se organizan apropiadamente los datos para sus analisis.

CAPITULO 3

RESULTADOS

A partir de la información recolectada en la investigación fue posible identificar que un problema generalizado en las plataformas digitales es el aspecto laboral, y en este sentido, para Rappi esta condición no es ajena a su realidad. De hecho, uno de los aspectos más preocupantes de la plataforma es la situación laboral de sus trabajadores, dado que su relación no está formalizada por un contrato de trabajo. Es decir, bajo el modelo de Rappi, los colaboradores no tienen una vinculación laboral, funcionan como contratistas independientes. Es una plataforma digital que conecta las personas que necesitan que les lleven algo con personas que están dispuestas a llevárselas por una tarifa que se acuerda según variables como distancia, tiempo y costo. Además, los Rappitenderos no reciben salario básico como remuneración y no están afiliados por parte de la empresa a sistemas de seguridad social como fondos de pensiones, sistemas protección y seguridad en el trabajo y servicios del sistema de salud.

El modelo de negocio de Rappi se caracteriza por una flexibilidad y una mayor autonomía para los trabajadores por la ausencia de una relación directa con la empresa. A pesar de esto, la situación no parece ser sumamente beneficiosa para los colaborados como se presenta en el siguiente caso:

A menudo tienen que trabajar más de ocho horas al día para hacer suficiente dinero para sobrevivir (en algunos casos por debajo del salario mínimo), y están sujetos a calificaciones y un algoritmo basado en esas calificaciones que determina si consiguen o no más solicitudes. Si cancelan o rechazan los paseos, recibirán cada vez menos solicitudes hasta que sean suspendidos temporal o permanentemente desde la plataforma. (Martínez, 2019)

Contrario a la situación anterior, los fundadores de la multinacional enuncian que los ingresos de los repartidores pueden llegar hasta los \$2 millones. No obstante, voceros de los colaboradores de la plataforma afirman que los ingresos dependen del número de domicilios y las propinas de los clientes, y por tanto su salario suele ser de un promedio de \$500 mil pesos (Olivero Silva & Crawford-Visbal, 2018, p. 34).

Aunque, los colaboradores no reciban por los menos un salario mínimo legal vigente, deben de cotizar al sistema de salud y pensiones. Sin embargo, cuando los repartidores no aportan al sistema de salud, están protegidos bajo el régimen subsidiado, pero su futuro y calidad de vida es puesta en riesgo al no cotizar para su pensión.

Ante la situación laboral que tienen los colaboradores de Rappi, el observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, el Centro de Solidaridad, Defens y la Escuela Nacional Sindical, en coordinación con los Centros de Atención Laboral emprendieron un estudio entre los meses de julio y agosto de 2019 en las ciudades de Bogotá y Medellín, en donde encontró que el 81,4% de los repartidores afirma trabajar solo para Rappi, el 57% de los repartidores son migrantes venezolanos, al 75,5% de estas personas la empresa no le exige portar elementos de seguridad en el trabajo y una ausencia de vinculación al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud en un 53,9%" (LaboUR, 2019).

Por otra parte, el 93,4 % de los trabajadores de la plataforma afirmaron no estar afiliados a al sistema de pensiones, el 91,2% afirmó no estar afiliado al sistema de riesgos laborales. Esta información es muy preocupante, más aún si se considera que el 63,2% afirmó haber sufrido accidentes de trabajo y el 66,7% haber contraído enfermedades laborales en los últimos 2 años (LaboUR, 2019).

Ante los resultados del estudio publicados por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, la empresa Rappi se pronunció acerca de las condiciones laborales de sus colaboradores, afirmando que Rappi es un ejemplo de economía colaborativa, y para la plataforma sus colaboradores son parte fundamental de su operación. Sin embargo, estos hacen parte de sus usuarios, junto con los clientes y el comercio, por tanto, los repartidores no son trabajadores para la empresa (Dinero, 2019).

En cuanto a los riesgos laborales, “la compañía sostuvo que desde el 2016 cuenta con una póliza de seguro de accidentes que cubre a los Rappitenderos mientras ejecutan una orden, la cual la compañía asume por voluntad propia” (dinero, 2019). 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). No obstante, estas personas no tienen acceso a elementos de seguridad, los trabajadores los deben de adquirir con sus propios recursos y tienen un alto costo. Además, constantemente se ven expuestas a riegos como accidentes de tránsito, robos de dinero, equipo y productos.

Sumado a lo anterior, durante su trabajo los repartidores tienen que recorrer largas distancias bajo condiciones climáticas adversas de sol y lluvia, y el tráfico riesgoso de las ciudades. Además, estas personas deben de gestionar factores que alteran el desempeño de su servicio como “el retraso en el pedido desde el restaurante, una fila que no avanza, la congestión del tráfico urbano o el pinchazo en la bicicleta” (Morales Muñoz & Abal Medina, 2020). Estos elementos alteran los tiempos de los rappitenderos, y por tanto puede incidir en el número de pedidos que reciban en el futuro.

Como resultado, el estudio de las características de los Rappitenderos funciona como una herramienta para evaluar las alternativas de intervención del gobierno nacional para garantizar los derechos laborales de los empleados de las plataformas digitales o la economía colaborativa en Colombia dado que, la regulación de este tipo de aplicaciones pone a prueba al gobierno para encontrar estrategias que cubran normativamente estas aplicaciones. Este tema se vuelve un fenómeno global, donde la tecnología es la nueva y rápida forma de comercializar; donde la creación de leyes queda obsoleta o sin realizar. No se puede dejar aparte la obtención de beneficios para los países con estas aplicaciones pues se habla de que Rappi ha podido generar oportunidad de trabajo a más de 50.000 Rappitenderos ayudando al país con las tasas de desempleo y la gran migración que ha afectado al país en los últimos años (Dinero, 2019). Es por esto por lo que el sector financiero considera a Rappi una oportunidad de avance a nivel digital y económico, pero el estado no cuenta claramente con una actividad económica que agrupe las plataformas digitales haciendo que la regulación avance lentamente a comparación del comercio digital.

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). Esta situación

negativa se da principalmente porque el trabajo bajo el modelo de plataformas digitales es considerado como empleo informal.

Para el año 2018, “se esperaba que 52% de los trabajadores tuvieran un empleo formal, pero fue 51,8% y la aspiración a 2030 es llegar a 60%” (Dinero, 2019). El número de personas que trabajan para plataformas como Rappi está creciendo, sin embargo, estas no solo lo hacen como trabajo de tiempo parcial, y en contraste, se dedican a tiempo completo a estas actividades, afectando los niveles de informalidad en Colombia.

Con base en las solicitudes de los trabajadores de Rappi y la comunidad internacional, el Ministerio del Trabajo ha analizado la situación laboral de estas personas, y ha determinado que, aunque su contrato no es informal, es independiente; es decir, según la normativa Rappi no está en la obligación de pagar seguridad social; sin embargo, esto vulnera los derechos de los trabajadores más pobres (Portafolio, 2019).

Desde el punto de vista legal, la plataforma no es un empleador dado que no hay una subordinación, horarios de trabajo, no hay indumentaria obligatoria y no hay una relación exclusiva de trabajo. Por tanto, para formalizar la situación de miles de trabajadores de plataformas digitales, es necesarios según el director del Observatorio Laboral de la Universidad Externado, crear una figura intermedia entre dependencia e independencia laboral en el derecho laboral colombiano, para vincular las relaciones generadas en casos como el de Rappi (La República, 2018).

Por tanto, a raíz de esta situación, el Gobierno señaló en su Plan Nacional de Desarrollo, en el artículo 205 la necesidad de reglamentar las plataformas digitales mediante un proyecto de ley. Actualmente en Colombia, hay en marcha dos proyectos en la regulación de las plataformas digitales de la economía colaborativa, que buscan como una de sus principales metas garantizar la seguridad social para los trabajadores de las aplicaciones para crear condiciones de trabajo digno.

El primero es el proyecto de Ley No. 292 de 2019 en la Cámara, liderado por el representante a la cámara de Bogotá Mauricio Toro y apoyada por el Gobierno Nacional, “propone crear la categoría de colaborador autónomo, que se refiere a personas que prestan servicios a clientes finales a través de una o varias plataformas de economía colaborativa por cuenta propia y con recursos propios” (Forbes, 2019). A través de esta figura, los trabajadores de las plataformas pueden estar afiliados a entidades promotoras de salud, a administradoras de riesgos laborales y a fondos de pensiones como independiente. Algo importante de este proyecto, es que es resultado del diálogo sostenido con las principales plataformas digitales en Colombia, para aceptar la globalización y fomentar la innovación en Colombia.

De esta forma, el “colaborador autónomo” debe encargarse de su afiliación y aporte a EPS y AFP si obtiene ingresos inferiores a un salario mínimo legal vigente. En el caso de que el salario sea mayor a al mínimo, la plataforma debe retener el dinero y cotizar a los sistemas a nombre del operador autónomo. Por otra parte, las aplicaciones deben asumir la afiliación y aportes a las ARL. Según Toro, “Lo que plantea la iniciativa es crear una forma de contratación especial que se acoja a la realidad digital, protegiendo los derechos de los trabajadores o colaboradores y dando estabilidad a las plataformas digitales” (citado en Forbes, 2019). En este caso, el pago a la seguridad social se hace con base en el salario devengado por los trabajadores en las plataformas donde prestan sus servicios.

En segundo lugar, está el proyecto de Ley No. 190 de 2019 en el Senado, liderado por el senador Rodrigo Lara Restrepo, el cual propone crear la figura de “trabajador autónomo independiente” donde la seguridad social sea asumida por mitades entre el colaborador y la plataforma digital. Con esta iniciativa el pago de la seguridad social se hará con base en las horas de trabajo en las plataformas y que no se obligue a cotizar bajo el salario mínimo mensual legal vigente, y la pensión se cotice de forma proporcional a los ingresos; En este caso, las plataformas se encargan de hacer la retenciones al trabajador autónomo para hacer los pagos (La República, 2020).

Por otra parte, la Rama Ejecutiva prepara otro proyecto de Ley, actuando con base en el Plan Nacional de Desarrollo para avanzar en temas que corresponden a seguridad social, aportes y garantías laborales (Portafolio, 2020). Teniendo en consideración que hasta el momento hay en marcha dos proyectos de Ley respecto al mismo tema, uno en la cámara y otro en el senado, el gobierno no ha definido la postura que asumirá respecto a ambos, aunque, ha aclarado que pueden ser fuente de insumos.

En Colombia, la plataforma de entregas Domicilios.com a diferencia de su principal competidor Rappi, empezó a hacer aportes a la seguridad social de sus repartidores a comienzos del año 2019. Aunque la empresa no está obligada legalmente a hacer este tipo de aportes, los realiza como una forma de retribuir a la sociedad e impactar en la calidad de vida de sus trabajadores.

En este sentido, los repartidores firman como contratistas independientes y cada semana al domiciliario se le hacen descuentos proporcionales a lo que devenga. Posteriormente, al final del mes la empresa realiza un control para medir el nivel de ingresos mensuales, donde si acumularon un salario mínimo legal vigente o más, se certifica, mes vencido, el pago de los aportes a seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales). De no ser este el caso, la plataforma les hace una bonificación y les devuelve el dinero que les habían retenido el mes anterior (Dinero, 2019).

Además, los empleados de esta plataforma tienen un seguro en caso de incapacidad o muerte. De esta forma, la empresa piensa en cubrir todos los aspectos relacionados con la calidad de vida de sus domiciliarios, garantizan unas condiciones justas de trabajo dentro de la plataforma y favorecen al sistema de seguridad social colombiano aportando a la salud y la pensión. Estas acciones no sólo mejoran las condiciones de sus empleados, también mejoran su imagen ante el entorno, en un mercado lleno de plataformas digitales cuyo modelo de negocio no dignifica el trabajo de sus colaboradores.

Igualmente, la empresa puede implementar este tipo de iniciativas porque trabaja bajo un modelo logístico diferente al de Rappi. Domicilios.com quiere tener un numero controlado de domiciliarios para cubrir la demanda, de forma que sus empleados tengan altos números de pedidos y evitar que estos se queden estáticas para no perder dinero y mejorar las cifras de rentabilidad.

Por otro parte, en Europa algunos países han intentado formalizar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales. En España la legislación ha buscado clasificar a estas personas como Autónomos o Trabajadores. En contraste, en Francia se ha establecido una tercera alternativa para clasificar a las personas que laboran bajo modelos de la economía colaborativa.

En Europa, una plataforma como Deliveroo en España, ha tenido serias dificultades durante su funcionamiento, donde se enfrenta a varios juicios por la situación laboral de sus domiciliarios. Aunque la empresa para el 2018 había duplicado su presencia en ese país en un 83%, su gran problema ha sido la relación laboral con sus repartidores a los que llama “*Riders*”. Inicialmente, estas personas protestaban en las principales ciudades de España por las malas condiciones laborales en Deliveroo que les daba una relación con la empresa de “falsos autónomos”.

Ante estas solicitudes, la empresa implantó un modelo TRADE (trabajador autónomo dependiente), “el régimen TRADE reconoce la dependencia económica del trabajador autónomo frente a su cliente principal, de quien obtiene al menos el 75% de sus ingresos, a la vez que es libre de organizar su trabajo pues no es parte de la organización del cliente/empresa principal” (Morales Muñoz & Abal Medina, 2020). Gran parte de los *Riders* firmaron estas condiciones para pertenecer a la plataforma, sin embargo, los que no firmaron los nuevos términos llevaron el caso ante instancias judiciales. Así, estas personas se enfrentaron en los juzgados de diversas ciudades españolas contra Deliveroo. En todos los casos se falló a favor de los colaboradores, empresa con más de 500 victorias legales, donde los repartidores fueron considerados como “falsos autónomos” y “asalariados” (Rodríguez, 2019). Es decir, Si una persona depende económicamente a un solo empleador y no recibe un salario mínimo legal, está persona resulta ser un asalariado y la plataforma digital es la responsable de esta situación. Sumado a esto, la empresa “se enfrenta a un gran juicio impulsado por la Seguridad Social española que le reclama 1,2 millones de euros por emplear como “falsos autónomos” a más de 500 repartidores” (Rfi, 2019).

El gobierno español trabaja en una reforma laboral para proteger los derechos de las personas que trabajan en plataformas digitales, por tanto, en respuesta a esta situación Deliveroo ha avanzado en estrategias para anticiparse a las acciones del gobierno. Una de ellas ha sido un seguro de trabajo para sus repartidores, con la condición de que estos accedan a firmar un acuerdo de la Asociación Autónoma de Riders, “es la única manera de acceder a este seguro: pertenecer a una asociación” (Rodríguez, 2019). Este acuerdo le permite acceder a los repartidores a pólizas más amplia de seguro y equipamiento en seguridad reconociendo su figura de autónomos.

Adicionalmente, ante todos los problemas legales que ha tenido la plataforma por las condiciones laborales de los *Riders*, Deliveroo ha permitido que los restaurantes tengan sus propios repartidores, permitiéndole a nuevas marcas y pequeñas empresas poner sus productos a disposición de los consumidores a través de la plataforma. De esta forma, el repartidor deja de ser un problema para la empresa dado que ya no es su responsabilidad, es un asunto que le corresponde al restaurante.

Finalmente, la plataforma dispuso de un nuevo servicio a través del cual sus clientes tienen la oportunidad de recoger sus pedidos en los restaurantes. Así, el usuario ahorra el costo del envío y la plataforma no utiliza repartidores. Como consecuencia, a partir de estas innovaciones la empresa prescinde de los servicios de personas para evitar líos legales, esto le permite a la empresa se pueda concentrar más en su crecimiento y expansión en España, en lugar de concentrarse en resolver problemas laborales con sus empleados.

Por otro lado, la española Glovo, es también centro de polémica en ese país por las condiciones de sus repartidores o como la empresa los llama “*Glovers*”. Para la

plataforma, estas personas son una figura autónoma, por tanto, no tienen relación alguna con la compañía por lo que no tienen la obligación de hacerse cargo de su seguridad social, seguros, pólizas y medidas de protección.

No obstante, al igual que Deliveroo, los repartidores de esta compañía laboran bajo las condiciones de TRADE, percibiendo como mínimo el 75% de los ingresos de una misma plataforma. En base a este argumento, la empresa sustenta la legalidad de las condiciones de trabajo de los Glovers. A pesar de esto, la inspección del trabajo en España multo a la empresa, de esta forma, “Glovo deberá pagar un total de \$3.842.602,35 euros en concepto de cuotas atrasadas a la Seguridad Social por emplear durante un periodo de tres años a un total de 3.573 repartidores como falsos autónomos en la ciudad de Barcelona” (Ubieto, 2019). Sin embargo, esta decisión debe de ser formalizada en un juzgado de la ciudad española.

En caso de que la legislación laboral en España obligue a las plataformas digitales a contratar mejor sus colaboradores, y por tanto mejorar los beneficios laborales y cotizar a la seguridad social, se verá afectada la expansión y crecimiento de la empresa en España. Esto puede afectar el aumento del número de *Riders* y la empresa no podrá otorgarles a estas personas la flexibilidad en el trabajo que ofrece la economía colaborativa. Por tanto, Glovo deberá adaptar su modelo de negocio ante cambios en la legislación laboral (Terrasa, 2019).

Como consecuencia, en España, las principales plataformas de domicilios Deliveroo y Glovo, han buscado activamente formas de mantener activo su negocio, cambiando las modalidades de trabajo de sus colaboradores a TRADE y adquiriendo pólizas para los repartidores en caso de accidentes mientras sostienen líos judiciales y solicitan al gobierno un cambio normativo que vaya acorde al modelo a sus modelos de trabajo donde los repartidores son autónomos.

Con respecto a Francia, este país flexibilizó su regulación laboral para brindar seguridad jurídica al empleo en la economía colaborativa. “Lejos de perseguir a los trabajadores y empresas por utilizar la figura del falso autónomo, tal y como se hace en España, el Gobierno francés ha creado la figura del *auto-entrepreneur (auto-empleo)*” (Libre Mercado, 2018). Este concepto, define legalmente la figura del repartidor, fomentado la creación de empleo en el país y en especial para los jóvenes que buscan nuevas fuentes de ingresos.

“El auto-empleador no está obligado a pagar un mínimo anual a la Seguridad Social gala - los trabajadores por cuenta propia pagan 1.000 euros al año- y, además, solo deberán pagar el IVA si superan los beneficios indicados” (Libre Mercado, 2018). En este sentido, aunque la figura del repartidor en Francia este definida legalmente, la situación laboral para muchos repartidores no es favorable dado que no reciben salario minino y solo cuentan con un seguro en caso de accidentes mientras realizan actividades para la plataforma.

La figura del autoempleo está presente en la legislación francesa desde el año 2009, y con la adaptación de la Ley del Trabajo en el 2016, se reforzó su figura para favorecer la creación de empleo bajo plataformas de economía colaborativa, demostrando el interés del gobierno francés por aceptar las nuevas formas de empleo que surgen a partir de la innovación y los avances tecnológicos. Además, las acciones de Francia en materia legal

le dan seguridad jurídica a las plataformas digitales que se establezcan en ese país, fomentando la inversión extranjera y la generación de nuevos puestos de trabajo.

1.7 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Con el fin de organizar y estructurar la información para el análisis, las categorías de investigación son una herramienta fundamental para la interpretación. Inicialmente se establecieron unas categorías para la investigación, sin embargo, con base en la revisión de los datos recolectados surgieron unas subcategorías las cuales se presentan a continuación:

Tabla 1 Categorías de investigación

Categorías	Subcategorías	Análisis
Trabajo en Rappi	Descripción de la plataforma	Plataforma digital de domicilios con sede en Colombia y presencia en algunos países de Latinoamérica. Tiene una oferta de productos y servicios variados y con tres tipos de usuarios: consumidores, marcas y comercios aliados, Rappitenderos. En un caso exitoso de emprendimiento, aunque no sea rentable en el corto y mediano plazo, buscando crecimiento para ser rentables a largo plazo. El trabajo en la plataforma está diseñado para que se dé a tiempo parcial.
	Condiciones laborales	Los colaboradores tienen flexibilidad y autonomía dado que son contratistas independientes, a cambio reciben el valor del servicio y propinas del cliente Rappi, deben de cotizar su EPS, ARL y AFP; y sólo tienen una póliza que costea Rappi en caso de accidentes mientras desempeñan actividades en la plataforma. En caso de que quieran acceder a la seguridad social, los colaboradores deben de asumir el costo y por tanto obtienen menos ingresos.
	Calidad del trabajo	Rappitenderos trabajan extensos horarios, en muchos casos no alcanzan a devengar un salario mínimo mensual legal vigente; Ellos deben de pagar su seguridad social, pero en la mayoría de los casos no lo hacen; trabajan bajo alto de riesgo de accidentes de tránsito y robos. Además, no reciben dotación para la protección por parte de la empresa. En síntesis, estas personas trabajan en deficientes condiciones y bajos salarios.
	Contrato	Legalmente no existe un contrato de trabajo dado que no hay subordinación: no se cumplen con horarios de trabajo y no se siguen ordenes o directrices. No hay una normativa que se aplique a este tipo de trabajo, por tanto, hay una falta de regulación del trabajo en las plataformas digitales en Colombia.

Medidas de regulación	Trabajo digno	Hasta el momento para el gobierno colombiano el trabajo en las plataformas digitales es un obstáculo para la creación de trabajo sostenible, inclusivo y decente; el crecimiento de la plataforma aumenta las cifras de empleo informal. Expertos en derecho laboral recomiendan crear una figura intermedia entre dependencia e independencia laboral.
	Gobierno colombiano	El gobierno señaló en Plan Nacional de Desarrollo, en el artículo 205 la necesidad de reglamentar las plataformas digitales mediante un proyecto de Ley que garantice a sus trabajadores acceso a la seguridad social y el trabajo digno.
	Cámara de Representantes	Proyecto de Ley No. 292 de 2019 que propone la creación de la categoría de colaborador autónomo para afiliarse a la seguridad social. La afiliación y los pagos a la EPS y AFP corren por cuenta del trabajador cuando gane menos de 1SMLV y si gana más la plataforma debe de retener el dinero para hacer el pago. La afiliación y pagos a la ARL le corresponden a la plataforma. En este proyecto se cotiza con base al salario devengado y pone responsabilidades sobre ambas partes del problema.
	Senado de la República	Proyecto de Ley No. 190 de 2019 que propone crear la categoría de "trabajador autónomo independiente" el pago de la seguridad social que será asumida por mitades entre el trabajador y la plataforma con base en las horas de trabajo en las plataformas y la pensión se cotice de forma proporcional a los ingresos. En este caso las plataformas hacen las retenciones. Esta iniciativa equipara las cargas.
Consecuencias de los intentos de regulación en Europa	Creación de figuras legales	Para efecto de legalizar la figura del repartidor, en España el gobierno creó la figura TRADE, mediante el cual un repartidor depende económicamente de un cliente que le genera al menos el 75% de sus ingresos. Sin embargo, el gobierno español está más preocupado por sancionar que por regular. En Francia, se creó una figura del Auto-empleador, una vía jurídica que formaliza la relación entre los repartidores y las empresas y fomentar el trabajo.
	Reducción de empleados	En España, Deliveroo controla su número de repartidores para evitar problemas legales.
	Innovación	Ante la regulación en España, Deliveroo agregó a su estrategia de negocio la posibilidad que el cliente recoja sus pedidos en los establecimientos de comercio y que los restaurantes tengan sus propios repartidores. De esta forma, no se utilizan

		colaboradores para que la plataforma opere y se evitan líos judiciales para la plataforma.
	Líos judiciales	En España se generaron batallas legales entre las plataformas y los repartidores por las condiciones laborales. En el caso de Deliveroo sus Riders han beneficiados en los fallos de los juzgados y considerados como “falsos autónomos” y “asalariados”. Además, se enfrenta a un juicio con la seguridad social. De forma similar, Glovo fue multada por la inspección del trabajo por no aportar a la seguridad social de sus colaboradores en Barcelona, considerados “falsos autónomos”. En Francia debido a la categoría intermedia existente para los repartidores, hay seguridad judicial para las empresas y los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

1.8 DISCUSIÓN

La plataforma digital Rappi funciona bajo un modelo de negocio que le implica aumentar rápidamente su número de usuarios, es decir, aumentar la cantidad de establecimientos comerciales y bancarios aliados a la plataforma; captar más clientes que utilicen los productos y servicios de la plataforma; y por último, atraer más personas que se sumen al trabajo colaborativo en la aplicación y servir como repartidores. En este punto, la labor asumida por los colaboradores es esencial para el funcionamiento y el crecimiento de la plataforma, dado que estas personas no solo prestan un servicio de entrega de productos; también se encargan de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes mediante “Rappifavores”, realizando una determinada actividad en lugar del cliente; adicionalmente, a través de “Rappicash” los domicilios sirven como enlace para realizar retiros de dinero. Por tanto, la labor del Rappitendero juega un rol vital para el desempeño de la plataforma, aunque es claro que estas personas laboran bajo condiciones precarias de trabajo y escasa protección social. Por lo que la normas colombianas en materia laboral buscarán principalmente cambiar y mejorar esta situación.

Por otra parte, en el proceso para llegar a ser rentables la empresa busca captar clientes y fidelizarlos mientras llega a su punto de equilibrio y empezar a generar ganancias. Parte de este proceso para consolidar su modelo de negocio recae en extenderse en todas las ciudades, en mejorar su tecnología, y lo más importante, captar más repartidores para satisfacer las necesidades de los clientes y atender la creciente demanda. En este sentido, para que Rappi genere utilidades en el largo plazo necesita seguir multiplicando sus cifras de crecimiento, pero para esto es esencial el papel de los rappitenderos y la decisión que tome el Estado ante una eventual regulación de las condiciones laborales de estas personas.

Por este motivo, para consolidar el modelo de negocio la empresa debe de considerar la coyuntura política colombiana actual, donde el Gobierno está buscando la regulación del trabajo en las plataformas digitales lo que incluye sus domiciliarios. La legislación en

Colombia para el trabajo en la economía colaborativa está en sus etapas iniciales, en donde hay un intento de regulación a través de proyectos de Ley propuestos por parte de la Cámara de Representantes y el Senado de la República; y un intento por crear un proyecto de Ley por parte del Gobierno Nacional.

Las iniciativas presentadas en el Senado de la República inicialmente deben ser debatidas en plenarias, donde los senadores y representantes a la cámara decidirán la viabilidad de los proyectos, para finalmente obtener una sanción por el presidente. La decisión que tome el Congreso frente a la regulación de las plataformas digitales especialmente en materia laboral incidirá en el futuro y en el modelo de negocios de la plataforma de domicilios Rappi.

Ante esta situación, los proyectos de Ley planteados hasta el momento buscan principalmente integrar a los trabajadores de las plataformas digitales a la seguridad social para aumentar su protección, dado que este modelo no se adapta o se ajusta a la normativa actual laboral de Colombia y miles de colaboradores están desprotegidos y sus derechos no están cobijados judicialmente.

Esta situación se origina principalmente porque el modelo de trabajo en las plataformas digitales está ideado como una forma para que las personas obtengan ingresos complementarios diferentes a las de su actividad económica principal. Sin embargo, debido a las condiciones sociales y económicas de gran parte de los países; la aplicación se convirtió en la principal fuente de ingresos de muchos domiciliarios en Colombia.

En este sentido, tomando en cuenta la coyuntura nacional, los proyectos de ley que están en marcha en el Congreso colombiano, consideran la necesidad de cotizar a los sistemas de seguridad social, como medida para evitar un déficit fiscal y como una vía para mejorar las condiciones de vida de los colaboradores. Sin embargo, tanto el repartidor como Rappi deben contribuir dinero para el sistema de seguridad social.

Además, estas iniciativas permiten generar una categoría intermedia que cubra las personas que trabajan para plataformas digitales y evitar entrar en futuros litigios judiciales entre las empresas y los repartidores.

Por otra parte, aunque Colombia está rezagada frente a la regulación de plataformas digitales, esto representa una pequeña ventaja en el camino a la legalización, puesto que el país puede decidir con base en la experiencia y trabajo realizado por países referentes en normativa para la economía digital. Con casos como el de España y Francia, Colombia tiene un precedente para sentar las bases de las normas para regular el trabajo en plataformas digitales. Un referente que le apuesta al control y la judicialización limitando el crecimiento y creación de empresas digitales; y otro que le apuesta al surgimiento de empresas y nuevos puestos de trabajo propiciando el emprendimiento e inversión extranjera.

El Gobierno colombiano debe tener muy claro que debe existir un equilibrio entre flexibilidad y protección en las futuras normas laborales para las plataformas digitales, de forma que haya un beneficio tanto para repartidores como para las empresas. Es decir, Colombia debe establecer unas políticas públicas que busquen maximizar el desarrollo y la creación de empresas, de tal forma que el país sea atractivo no solo para la innovación y desarrollo de tecnología, también para captar capitales de inversión.

Adicionalmente, con base en las normativa que se imponga en materia laboral para las plataformas digitales se fijará un precedente, que funcionará como base de análisis para el ingreso de nuevas plataformas internacionales a Colombia. Ese decir, a partir de la legislación laboral, empresas internacionales de la economía colaborativa podrán evaluar que tan atractivo resultará realizar inversiones en Colombia.

Además, se debe de considerar que la flexibilidad y la autonomía del trabajador no debe de confundirse con escasas garantías laborales para las personas. Algunas plataformas de la economía digital crecen bajo modelos que implican clasificar a sus trabajadores como usuarios independientes, ya que esto les permite sus costos a los trabajadores individuales minimizando el riesgo para las empresas (Oxford Analytica, 2019). Así mismo, aprovechan las difíciles condiciones económicas del entorno como la falta de empleo, las altas tasas de migración e inestabilidad laboral. Esta situación se suma a que cuando los repartidores trabajan como colaboradores autónomos para las plataformas digitales, las asociaciones de trabajadores conformadas por ellos para proteger sus derechos no tienen un gran impacto a nivel jurídico y legal.

Sin embargo, las plataformas digitales deben de operar brindando beneficios tanto para sus inversores como para la sociedad, sus trabajadores y sus clientes; creciendo bajo modelos de negocio sostenibles y otorgando condiciones justas de trabajo a los repartidores, garantizado siempre su cuidado, protección e integridad.

Ante esta situación, Rappi debe de reaccionar generando unas condiciones y características necesarias para atraer más talento en la ciudades colombianas, a través de beneficios tanto sociales como económicos, como bonificaciones, retribuciones, propinas, y beneficios laborales como horarios flexibles, independencia y protección al trabajador.

Igualmente, los unicornios como Rappi, por naturaleza, no son estáticos. Por tanto, la empresa innovará constantemente, evolucionará y buscará nuevas formas de hacer mejor las cosas, de encontrar nichos de mercado y atender las necesidades de sus clientes para hacer crecer la plataforma digital afrontando los diversos cambios que se producen en el entorno (Clavijo , 2019).

En este sentido, Rappi está haciendo de la tecnología una herramienta para evolucionar, mejorar el trabajo humano y hacerlo más eficiente (Clavijo , 2019). Sin embargo, su modelo disruptivo requiere de un apoyo por parte de la industria y del estado para generar confianza en las personas sobre la tecnología y bienestar social a partir de la creación de puestos de trabajo dignos. Por esto, es muy importante el trabajo conjunto entre gobierno y empresas para alentar el emprendimiento y la innovación el Colombia así como en Latinoamérica. De esta forma es posible entender las necesidades de ambas partes para llegar a unos acuerdos normativos que promueva el avance tecnológico en lugar de limitarlo.

Así, es posible evidenciar que el proceso para formalizar el trabajo de estas personas no es fácil y es una tarea que conlleva una gran responsabilidad tanto para el gobierno, como para las empresa y los trabajadores. Sin embargo, hasta el momento las propuestas planteadas para formalizar el trabajo en plataformas como Rappi están pensadas de tal forma que se mantenga el componente de flexibilidad en la cotización de la seguridad social a partir de las horas de trabajo de cada persona, para no ir en contravía del trabajo en las aplicaciones digitales.

CAPITULO 4

CONCLUSIONES

En resumen, la postura tomada por Colombia va guiada por mejorar las condiciones laborales de las personas en Colombia, en lugar de sancionar y penalizar a las empresas y multinacionales digitales que se establecen en Colombia para efectuar sus operaciones comerciales. Esto beneficia la continuidad del modelo de negocio de Rappi, tanto para los inversionistas como para los repartidores, donde la plataforma puede minimizar el impacto negativo que generan sus operaciones y potenciar el valor de la plataforma en la sociedad.

En caso tal de que las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales sean normalizadas con base en los proyectos del ley propuestos en el Senado; Rappi, deberá asumir la responsabilidad de proteger a sus repartidores ante los riesgos de accidentes y robos durante su actividad en la plataforma. Esto quiere decir que la plataforma deberá generar unas condiciones y características necesarias para cumplir la leyes y atraer más talento en la ciudades colombianas, lo que deriva en una inversión para garantizar la continuidad de su modelo a partir de la integración de nuevos colaboradores. Sin embargo, la incorporación de nuevos repartidores y la formalización de las condiciones laborales de los domiciliarios, implica que la plataforma en el futuro deba de tratar con un crecimiento de las asociaciones de trabajadores, aunque estas no tendrán el mismo poder legal que una organización sindical común, ya que no hay de por medio un contrato de trabajo.

Por otro lado, Rappi actualmente desempeña su operación de tal forma que su modelo de negocio se adapte a los futuros requerimientos legales, considerando sus necesidades de crecimiento y sostenibilidad. Por tal motivo, la empresa ha venido trabajando en preservar la vida y seguridad de sus Rappitenderos durante el desarrollo de su trabajo y está de acuerdo con asumir esta responsabilidad; por este motivo ha procurado cubrir con pólizas de seguro a sus repartidores y medios de trabajo. No obstante, la plataforma deberá implementar más acciones respecto a los elementos de protección y capacitación en normas viales para los repartidores para proteger a estas personas en caso de accidentes de tránsito; de esta forma, la empresa aporta adicionalmente a mejorar los problemas de movilidad en la vías y generar mejores condiciones de trabajo.

Las normas colombianas en materia laboral para plataformas digitales permitirán el acceso de más personas al sistema de seguridad social, ampliando el nivel de protección al trabajador. En este sentido, Rappi podrá mejorar la situación socioeconómica de miles de personas en Colombia, impactando positivamente en el entorno y en las personas de las comunidades donde se desarrollan sus actividades. Además, este tipo de prácticas laborales positivas mejorarán la percepción de la empresa y su posición en el mercado.

Por otra parte, la formalización del empleo puede brindar condiciones de seguridad judicial para la empresa y para sus inversionistas. Es decir, a partir de un marco normativo en materia laboral establecido, la empresa puede definir y referenciar las practicas legales que debe de seguir para mantener sus actividades y asegurar sus recursos para el futuro, generando confianza para nuevos inversores y evitando futuros líos legales como los

presentados con Glovo y Deliveroo en España; en donde de llegar a presentarse en Rappi afectarían considerablemente la sostenibilidad financiera de su modelo de negocio.

Igualmente, con base en la experiencia internacional y la postura actual del gobierno colombiano, una la regulación del trabajo en las plataformas digitales en Colombia no afectaría considerablemente las finanzas del modelo de negocio de Rappi, puesto que los proyectos de ley planteados hasta el momento buscan principalmente que las empresas digitales asuman los riesgos y protección, aspecto en el cual las plataformas de domicilios han avanzado, lo que no es un cambio tan representativo para sus finanzas en el futuro. Además, permite que los repartidores coticen a su salud y pensión, generando una distribución de cargas económicas entre la plataforma y los domiciliarios.

Adicionalmente, los unicornios como Rappi son empresas que se reinventan con mucha facilidad, por tanto, ante los cambios en el entorno la empresa generará estrategias para adaptarse a las variaciones, actuando con agilidad y velocidad para dar respuesta o solución ante los obstáculos que se presentan durante sus operaciones. Así, la plataforma buscará generar innovaciones en su modelo de negocio para llevar sus servicios a sus clientes tal como lo hizo Deliveroo en España. De esta forma, Rappi está avanzando en este tipo de acciones y le está apostando a la tecnología e innovación. Un ejemplo de esto es el uso de robots para la entrega de domicilios, sumándose a la labor de entrega en conjunto con los repartidores. Este proyecto está en una etapa inicial de desarrollo y perfeccionamiento, sin embargo, representa una oportunidad para el crecimiento de la plataforma que sin duda alguna busca fortalecerse y expandirse tanto en el mercado colombiano como el mercado internacional.

CAPITULO 5

BIBLIOGRAFÍA

- alltechasia. (8 de Marzo de 2019). The 5 most popular food delivery apps in China. *alltechasia*. <https://alltechasia.com/5-popular-food-delivery-apps-china/>
- Batista-Domínguez, R. (2018). Nuevas formas de empleo en la era de Economías Colaborativas. *Innovación Tecnológica*, 24(4), 1-10.
- Benavides, A. (15 de Julio de 2019). Un viaje al interior de la contabilidad de Rappi: así son las cuentas de la startup. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/un-viaje-al-interior-de-la-contabilidad-de-rappi-asi-son-las-cuentas-de-la-startup-colombiana-que-se-convirtio-en-unicornio-2884246>
- Berengueras, J. (25 de Junio de 2015). Glovo: el recadero colaborativo. *El periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20150624/glovo-recadero-colaborativo-mensajeria-app-4302358>
- BID. (2016). *Economía colaborativa: lo mío es tuyo y lo tuyo es de todos*. <https://conexionintal.iadb.org/2016/09/05/economia-colaborativa-lo-mio-es-tuyo-y-lo-tuyo-es-de-todos/>
- Bloomberg. (2020). *Bloomberg Businessweek*. Obtenido de Bloomberg L.P: <https://www.bloomberg.com/features/2019-meituan-china-delivery-empire/>
- Cañigueral, A. (julio de 2014). consumo colaborativo. *leaners magazine*(5), 18-22. <http://www.leanersmagazine.com/docs/publicaciones/05-sharing-value/consumo-colaborativo.pdf>
- Castro Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3693387>
- Clavijo , D. (2019). The DNA of Latin America's Unicorns. *Latin Trade*, 27(1), 16-21. <https://search-ebsohost-com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=136062294&lang=es&site=bsi-live>
- De Rivera, J., Gordo, Á., & Cassidy, P. (2017). La economía colaborativa en la era del capitalismo digital. *Revista de Estudios para el desarrollo social de la comunicación*(15), 20-31. doi:DOI 10.15213/redes.n15.p22
- Dinero. (5 de Abril de 2017). UberEATS, la 'app' que quiere desbancar a Domicilios.com y Rappi del negocio. *Dinero*. <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/ubereats-la-aplicacion-para-pedir-domicilios-en-bogota/243716>

- Dinero. (2 de Diciembre de 2019). ¿La aparición de Uber, Rappi y las demás plataformas incentiva la informalidad? *Dinero*. <https://www.dinero.com/economia/articulo/porque-esta-aumentando-la-informalidad/279730>
- Dinero. (25 de Julio de 2019). ¿Rappi-problemas o Rappi-oportunidades? Los desafíos de la gran unicornio colombiana. *Dinero*. <https://www.dinero.com/empresas/articulo/que-problemas-enfrenta-rappi/274754>
- Dinero. (28 de Mayo de 2019). Domicilios.com arrancó pago de seguridad social a sus domiciliarios. *Dinero*. <https://www.dinero.com/tecnologia/articulo/domicilioscom-inicio-pago-de-seguridad-social-a-sus-domiciliarios/272518>
- Dinero. (20 de Septiembre de 2019). Rappi respondió hallazgos del estudio 'Quiénes son los rappitenderos'. *Dinero*. <https://www.dinero.com/pais/articulo/quienes-son-los-rappitenderos-en-colombia/277125>
- Ferrer Jiménez, M. (2018). Presente y futuro de las plataformas digitales. *Revista de Estudios de Juventud*, 63-74. http://www.injuve.es/sites/default/files/2018/41/publicaciones/4.-_presente_y_futuro_de_las_plataformas_digitales.pdf
- Forbes. (18 de Noviembre de 2019). La propuesta para regular el trabajo en plataformas digitales. *Forbes Colombia*. <https://forbes.co/2019/11/18/politica/proyecto-para-regular-trabajo-en-plataformas-digitales/>
- Ghosh, S. (17 de Mayo de 2019). How Deliveroo went from being the idea of a hungry banker to a \$2 billion food delivery giant with backing from Amazon. *Business Insider*. <https://www.businessinsider.com/deliveroo-history-and-timeline-2018-9>
- Guevara Benavides, L. (12 de Marzo de 2018). Los cinco argumentos que explican el auge del negocio de los domicilios. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/las-cinco-razones-que-explican-el-auge-del-negocio-de-domicilios-2608774>
- La República. (27 de Octubre de 2018). Rappi asegura que domiciliarios ganan \$3.700 por pedido con nuevo esquema. *La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/rappi-asegura-que-domiciliarios-ganan-3700-por-pedido-con-nuevo-esquema-2787016>
- La República. (22 de Febrero de 2020). El futuro del trabajo. *La República*. <https://www.larepublica.co/internet-economy/el-futuro-del-trabajo-2968148>
- La Vanguardia. (9 de Noviembre de 2019). Los dueños del mercado en la guerra global de la comida a domicilio. *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/economia/20191109/471455662230/comida-domicilio-reparto-glovo-uber-just-eat-deliveroo.html>
- LaboUR. (2019). *Encuesta para trabajadores y trabajadoras de Rappi*. Bogotá: LaboUR. <https://www.urosario.edu.co/Documentos/Nova-Et-Vetera/Encuesta-completa-rappitenderos-Observatorio-Labor.pdf>
- Libre Mercado. (11 de Agosto de 2018). Francia, a diferencia de España, apuesta por la economía digital mediante la figura del "auto-empleo". *Libre Mercado*.

<https://www.libremercado.com/2018-08-11/francia-a-diferencia-de-espana-apuesta-por-la-economia-digital-mediante-la-figura-del-auto-empleo-1276623310/>

- 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>
- Máynez , G., & Gutiérrez, M. (2016). *Matchmaking: el surgimiento de la economía colaborativa*. Madrid: Llorente & Cuenca. https://ideas.llorenteycuenca.com/wp-content/uploads/sites/5/2016/03/160315_DI_informe_economia_colaborativa_ESP1.pdf
- Meituan . (2018). *About us* . Obtenido de meituan.com Inc: <https://about.meituan.com/en/about>
- Méndez Picazo, M., & Castaño Martínez, M. (2016). Claves de la Economía Colaborativa y Políticas Públicas. *Economía Industrial*, 11-18. <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/402/MT%20MENDEZ%20y%20MS%20CASTA%20C3%91O.pdf>
- Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 97-108. doi:<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>
- 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
- Olivero Silva, L., & Crawford-Visbal, J. (2018). Domicilios, aplicaciones y economía colaborativa: el caso de Rappi. En J. Crawford-Visbal , *3C.co comunicación, capitalismo, y crítica en la Colombia digital* (págs. 22-42). Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa. <https://hdl.handle.net/11323/6149>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2012). *The Digital Economy*. <http://www.oecd.org/daf/competition/The-Digital-Economy-2012.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). *Cómo abordar los desafíos fiscales de la Economía Digital*. OCDE.
- Oxford Analytica. (2 de Octubre de 2018). Platform work will outgrow policy, pressuring wages. *Oxford Analytica Daily Brief*. <https://www-emerald-com.consultaremota.upb.edu.co/insight/content/doi/10.1108/OXAN-DB238876/full/html>
- Oxford Analytica. (14 de Marzo de 2019). Gig workers will slowly redress the benefits imbalance. *Oxford Analytica Daily Brief*. <https://www-emerald-com.consultaremota.upb.edu.co/insight/content/doi/10.1108/OXAN-DB242496/full/html>

- Portafolio. (8 de Julio de 2019). 'Contratación de rappitenderos es legal': Mintrabajo. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/que-dice-ministra-de-trabajo-alicia-arango-sobre-contratacion-de-rappitenderos-385772>
- Portafolio. (19 de Enero de 2020). Gobierno regulará formas de trabajo para plataformas. *Portafolio*. <https://www.portafolio.co/economia/gobierno-regulara-formas-de-trabajo-para-plataformas-537244>
- PWC. (2015). *The sharing economy*. <https://www.pwc.com/us/en/technology/publications/assets/pwc-consumer-intelligence-series-the-sharing-economy.pdf>
- Rappi. (28 de Noviembre de 2019). *Pólizas y Seguros*. Soy Rappi: <https://blog.soyrappi.com/seguro-rappi-ec/>
- Rappi. (2020). *Qué es Rappi*. Blog de Rappi: <https://blog.rappi.com/que-es-rappi/>
- Rfi. (18 de Junio de 2019). Repartidores de comida explotan a indocumentados para hacer sus entregas. *Rfi*. <http://www.rfi.fr/es/francia/20190618-repartidores-de-comida-explotan-indocumentados-para-hacer-sus-entregas>
- Rodrigo Torralba, P., & González Fernández, S. (2018). Economía Colaborativa: una nueva actividad económica para un nuevo sistema. *Revista Universitaria Europea*(28), 147-174. <http://www.revistarue.eu/RUE/062018.pdf>
- Rodríguez Marín, S. (2017). *Los modelos colaborativos y bajo demanda en plataformas digitales*. Sharing España y Asociación Española de la Economía Digital. <https://www.fidefundacion.es/attachment/810605/>
- Rodríguez, A. (4 de Noviembre de 2019). Cuatro años de Deliveroo en España y la lucha de los 'riders' se mantiene. *Hipertextual*. <https://hipertextual.com/2019/11/deliveroo-cuatro-anos-riders>
- Semana. (29 de Septiembre de 2018). La generación que no quiere salir. *Semana*. <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/plataformas-de-domicilios-facilitan-la-vida-pero-los-usuarios-son-cada-vez-mas-perezosos/585071>
- Tanzi, C. (27 de Febrero de 2018). This delivery app puts a courier on every corner. *Bloomberg.Com*. <https://search-ebshost-com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=140666899&lang=es&site=bsi-live>
- Terrasa, R. (16 de Mayo de 2019). Qué hay detrás del fenómeno Glovo: las dos caras de la nueva economía digital. *El Mundo*. <https://www.elmundo.es/papel/historias/2019/05/16/5cda7d29fc6c8340158b46f6.html>
- Ubieto, G. (23 de Septiembre de 2019). Inspección de Trabajo requiere a Glovo 3,8 millones de euros por emplear a falsos autónomos en BCN. *El periódico*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20190923/inspeccion-de-trabajo-multa-a-glovo-38-millones-por-falsos-autonomos-barcelona-7648109>