



**Transformaciones en las condiciones laborales producto de la incursión de plataformas
digitales.**

Pistas para pensar nuevas prácticas de movilización

Ana María Zapata Mejía

Maria Alejandra Gómez Giraldo

Trabajo de grado presentado para optar al título de Trabajadoras Sociales

Asesor

César Augusto González García, Doctor en Ciencias Social

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2023

Cita	(Zapata Mejía, Gómez Giraldo 2023)
Referencia	(Zapata Mejía, Gómez Giraldo 2023) <i>Transformaciones en las condiciones laborales producto de la incursión de la plataforma digital Rappi y las luchas sociales que han emergido a partir de estas</i> [Trabajo de grado profesional].
Estilo APA 7 (2020)	Universidad de Antioquia, Medellín UdeA (A-Z).



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes

Decana/Directora: Alba Nelly Gómez García

Jefe departamento: María Edith Morales Mosquera

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

A las que confiaron en nuestro proceso formativo y nos aportan día a día a nuestra construcción personal y profesional, a cada una de las personas que escuchó el transcurrir de nuestra formación y de este acercamiento investigativo. A nuestras familias por apoyar cada uno de nuestros pasos. A nuestras amigas, que nos guiaban cuando la motivación faltaba. Al transcurrir de nuestra vida que nos perfiló para llegar a este momento, en el cual nos sentimos gratificadas por lo construido y por las experiencias vividas en el camino.

Nos agradecemos a nosotras mismas, como equipo de investigación y como amigas, por permanecer en el camino, por reconocernos los avances y los retrocesos, por iniciar un día este proceso formativo que hoy nos deja un ser nuevo lleno de experiencias y pensamientos contruidos y de-construidos. Agradecemos a la Universidad pública por forjar nuestro carácter y nuestra subjetividad en miras a las personas que necesitan de nuestra voz, que ha sido formada durante estos años para hablar y gritar por las injusticias de nuestro alrededor. Agradecemos a nuestro asesor, que se convirtió en un guía y amigo para el desarrollo de este estudio, con su paciencia y recorrido, orientó cada paso que dimos en el proceso.

Agradecemos a los sujetos que hicieron parte de este aprendizaje. A los rappidenderos, porque sin sus relatos y disposición, no habríamos podido relatar esta problemática desde la experiencia real. Del mismo modo, agradecemos a las compañeras que hicieron parte de la línea de profundización en la cual se gestó este proyecto, porque con su escucha y sus aportes, orientaron una construcción colectiva que nos permitió transformar y mejorar nuestro proceso como investigadoras.

Finalmente, le agradecemos a la vida, por permitirnos coincidir como amigas y como investigadoras de un tema que abre muchas preguntas, preguntas que, en las ciencias sociales, son también puertas esperando ser abiertas para transformar y problematizar la realidad de muchas personas que anhelan ser escuchadas.

Tabla de contenido

Resumen	7
Abstract.....	8
1 Capítulo introductorio.....	9
1.1 Planteamiento del problema	10
1.1.1 El trabajo y su regulación en Colombia	10
1.1.2 La incursión del trabajo digital: el caso de Rappi	12
1.1.3 Movilizaciones sociales y sindicatos.....	16
2 Objetivos.....	18
2.1 Objetivo general.....	18
2.2 Objetivos específicos	18
3 Justificación	19
4 Marco teórico.....	20
4.1 Referente conceptual	24
5 Memoria metodológica.....	26
5.1 Etnografía mixta	27
5.2 Etnografía digital	30
5.2.1 Nombre, colores y tipografía.....	31
5.2.2 Frases e imágenes.....	31
5.2.3 Encuesta	41
6 Formas de trabajo en la plataforma digital Rappi.....	43
6.1 La compañía Rappi Inc y sus plataformas digitales	43
6.2 Aplicación móvil: Soy Rappi.....	45
6.2.1 Autoaceptar	46
6.2.2 Racha.....	47

6.2.3 Reserva	47
6.2.4 Tasa de aceptación	48
6.2.5 Estado	48
6.3 Posibilidades laborales.....	51
7 Transformaciones en las condiciones laborales a partir del uso de plataformas digitales como Rappi.....	58
7.1 Condiciones laborales de personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi	60
7.2 Afiliación al sistema de salud y seguridad social	61
7.3 Horarios y jornadas laborales implementados por la mentalidad productiva	66
7.4 Descanso remunerado	72
7.5 Expresiones de movilización social en Rappi	74
7.5.1 Sindicato virtual UNIDAAP	75
7.5.2 Los apagones	76
7.5.3 Apagar el autoaceptar	76
8 Conclusiones.....	80
Referencias	84

Lista de figuras

Figura 1 Publicidad Rappi	15
Figura 2 Publicidad Rappi	15
Figura 3 Promociones Rappi	15
Figura 4 Logotipo Rappido Produce	31
Figura 5 Formas de trabajo.....	32
Figura 6 Formas de trabajo.....	33
Figura 7 Condiciones laborales	34
Figura 8 Condiciones laborales	35
Figura 9 Movilizaciones sociales	36
Figura 10 Página de Facebook	37
Figura 11 Página de Instagram.....	38
Figura 12 Publicación de Instagram.....	39
Figura 13 Publicación en Facebook	40
Figura 14 Plataformas digitales.....	44
Figura 15 Autoaceptar	46
Figura 16 Reserva.....	47
Figura 17 Estados	49
Figura 18 Publicación.....	51
Figura 19 Encuesta	62
Figura 20 Publicación.....	63
Figura 21 Encuesta	64
Figura 22 Mensajes de texto.....	71

Resumen

El presente trabajo de grado analiza la problemática alrededor de las transformaciones en las condiciones laborales, producto de la incursión de las plataformas digitales como medio de trabajo, específicamente el caso de Rappi. La importancia de este tema radica en que, en la actualidad, muchas personas se encuentran empleadas a través de plataformas digitales, aun sin contar con un contrato laboral que regule sus servicios y les garantice unas mínimas condiciones laborales, esto, influenciados por la propuesta atractiva de obtener un trabajo que no solicita muchos requisitos ni trámites para ingresar y trabajar sin un jefe directo que imponga horarios. Vemos también que a partir de estas transformaciones han emergido expresiones de movilizaciones sociales que han cuestionado estas condiciones laborales y han luchado para que se les reconozca sus derechos laborales.

Palabras clave: productividad, plataformas digitales de trabajo, condiciones laborales, movilizaciones sociales.

Abstract

This thesis aims to analyze the problematics behind the transformations on the labor conditions, product of the incursion of the digital platform Rappi as a means of work. The importance of this topic relies in the fact that many people is hired through this digital platforms, even though they don't have a labor contract that regulates their services and guarantees the minimal laboral conditions, influenced by the attractive proposal to have a job that doesn't needs many requirements to get hired neither a direct boss that establishes schedules. It can be seen that from these transformations, social mobilizations that have questioned these labor conditions have emerged, and struggled in order to have their laboral rights recognized.

Palabras clave: productivity, digital work platforms, working conditions, social mobilizations.

1 Capítulo introductorio

El presente texto tiene como finalidad presentar los hallazgos de un acercamiento investigativo realizado a partir de las características problemáticas del trabajo a través de la plataforma digital Rappi y las transformaciones de las condiciones laborales, producto de la utilización de dicha plataforma, la cual, proyectándose como economía colaborativa ofrece un trabajo sin vinculación ni garantías laborales. Esto, debido a que no existe una ley que regule la relación creada entre la plataforma digital y el trabajador, a pesar de que esta sea una relación de subordinación¹.

En el texto, se reconocen también algunas movilizaciones sociales y obreras en Colombia, que han ayudado a crear leyes que regulan el empleo, sin embargo, esta normativa no se ha actualizado para incluir nuevas modalidades de trabajo como el ofrecido por las plataformas digitales.

A partir de lo evidenciado durante la formulación del proyecto investigativo y el trabajo de campo, establecimos una estructura para presentar los hallazgos, así, el capítulo introductorio presenta el planteamiento del problema y los referentes teóricos y conceptuales que guiaron el proceso investigativo. El capítulo 1 describe el proceso metodológico que se llevó a cabo, el enfoque, las estrategias utilizadas para la recolección de información y la experiencia de las investigadoras llevando a cabo dicho proceso. El capítulo 2, partiendo de los resultados, tiene por principal objetivo describir el funcionamiento de la aplicación *Soy Rappi* ya que por medio de ella los *rappitenderos* son monitoreados, también describe las posibilidades laborales que se crean a partir de esta modalidad de trabajo, generando un contraste con diferentes opiniones respecto a esta forma de trabajo. En el capítulo 3 se problematiza las condiciones laborales que permean la vida de los *rappitenderos*, describiendo sus jornadas laborales, su salario, el discurso de la productividad en el que se ven inmersos al iniciar en este trabajo. Seguidamente en este capítulo se describe lo encontrado frente a las expresiones de movilización alrededor de Rappi, el sindicato que hace pocos años aparece y las estrategias de protesta implementadas como los apagones y el rechazo al *autoaceptar*. Para finalizar, a partir de lo mencionado en cada uno de estos capítulos se presentan

¹ Subordinación: aptitud que tiene el empleador para impartirle órdenes al trabajador y exigirle su cumplimiento, para dirigir su actividad laboral e imponerle los reglamentos internos de trabajo a los cuales debe someterse, “todo dirigido a lograr el objetivo misional trazado” (Código sustantivo del trabajo)

una serie de conclusiones preliminares a las que llegamos después de profundizar en el tema por más de dos años guiadas por unos objetivos planteados.

1.1 Planteamiento del problema

A continuación, planteamos el contexto en el que surge la problemática de las plataformas digitales que ofrecen empleo, específicamente el caso de la plataforma Rappi, ya que debido a que no existe una ley que regule esta modalidad de trabajo, vulnera las condiciones laborales establecidas en la ley Colombiana, puesto que, a través de una idea de emprendimiento, crecimiento e independencia, desdibuja la relación laboral que se conforma entre los rappideros (usuarios que trabajan a través de la plataforma Rappi) y la empresa, si bien desde las políticas de la plataforma se les nombre mandatarios para este proyecto se les denominará rappideros ya que así se denominan ellos mismos. Así, los rappideros también son influenciados para que laboren largas jornadas, sin seguridad social ni vacaciones; aun siendo estos, derechos obligatorios planteados en el Código sustantivo del trabajo vigente en Colombia. Por último, se identifican las movilizaciones sociales obreras y sindicales de los últimos años y su avance para lograr las garantías laborales existentes en la actualidad. También se expone la dificultad en Colombia para la sindicalización debido a la violencia y la persecución a los líderes sindicales.

1.1.1 El trabajo y su regulación en Colombia

Actualmente, el trabajo en Colombia es definido como “toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo” (Código sustantivo del trabajo, art 5, 1950). Esta definición está integrada por el reconocimiento de derechos como el establecimiento de contratos laborales que permiten la regulación y el equilibrio de la relación entre trabajadores y empleadores. Este derecho, entre otros, han sido alcanzados producto de diferentes movilizaciones sociales en Colombia. En ese sentido, podemos iniciar identificando que *Rappi* se exime de las obligaciones que tiene con los rappideros que trabajan para la compañía sin un contrato o vinculación laboral que les permita exigir estos derechos.

Durante la historia, los trabajadores, han tenido que luchar por el reconocimiento y el respeto de las relaciones laborales, en el país, fue en 1912, cuando los trabajadores comenzaron a realizar protestas sociales de carácter obrero, pidiendo una mejor remuneración y asistencia médica, su argumento para esta protesta estaba fundado en las condiciones de precariedad y las extensas jornadas laborales a las que eran sometidos. Como resultado de las huelgas, los trabajadores fueron escalando, mejoras en las condiciones laborales “con disposiciones como el derecho al descanso dominical, no remunerado al principio, y regulaciones de salubridad e higiene en las fábricas” (Molinares y González, 2012).

Vemos que el movimiento obrero, ha alcanzado importantes logros para que se reconozcan los derechos de los trabajadores y las trabajadoras, gracias a esto, hoy en día, en Colombia, el tema laboral está regulado en el código sustantivo del trabajo y bajo estos parámetros y normas deben operar las relaciones laborales en el país ya que el trabajo es un derecho que debe ser regulado de acuerdo a las condiciones y cambios que presenta la sociedad. En el artículo 1 de este código se indica que “la finalidad de esta reglamentación se centra en otorgar justicia a las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, relación que debe estar surtida de coordinación económica y equilibrio social (Código sustantivo del trabajo, art 1, 1950). De acuerdo con lo anterior, actualmente, las normas laborales que deben cumplirse para el desarrollo de cualquier actividad económica con personal humano deben impartir unos principios mínimos fundamentales como:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. (Colombia. Congreso de la República, 1950, p 12).

Estos principios están destinados a regular y equilibrar la relación entre trabajador y empleador y a que sean respetados los derechos de los trabajadores.

Más adelante, en el artículo 52, se define el contrato laboral como la relación laboral que surge entre una persona con otra, para que se cumpla una función específica de la que recibirá a

cambio una remuneración. El contrato laboral también determina la subordinación, que es la potestad que tiene el empleador para exigirle al trabajador el cumplimiento de órdenes con respecto al modo, tiempo o cantidad de trabajo; e imponer reglamentos y al trabajador de respetarla y cumplirlas

En Colombia existen varios tipos de contratos laborales, definidos en el Código sustantivo del trabajo a partir del título I del capítulo IV titulado como “Modalidades del contrato”, clasificando el contrato de trabajo según su forma y duración.

Entonces, existe el contrato a término fijo, este contrato no puede ser superior a 3 años. Por otro lado, está el contrato de trabajo a término indefinido, en este no se pacta fecha para dar por terminado este contrato ni se indica cuánto va a durar. A su vez, está el contrato por prestación de servicios, el cual se realiza entre una empresa y una persona especializada en alguna labor específica, no genera relación laboral ni obliga a la organización a pagar prestaciones sociales, por lo cual, no se genera una relación de subordinación.

A pesar de que cada contrato tiene aspectos y variables específicas enfocadas en lograr regular la relación de poder existente entre el empleador y el empleado, es importante resaltar que en el código sustantivo del trabajo vigente hay contratos flexibles (obra labor, de prestación de servicios), que no reconocen derechos como el descanso necesario, salud, salario mínimo, entre otros. También se escapan modalidades de trabajo como el trabajo digital, que ha tomado fuerza en los últimos años con plataformas digitales como Uber, Rappi, Picapp, entre otras, las cuales excluyen los derechos ya alcanzados a través de las movilizaciones sindicales y laborales, ofreciendo un trabajo sin garantizar condiciones mínimas para el bienestar del trabajador.

1.1.2 La incursión del trabajo digital: el caso de Rappi

En la actualidad, las dinámicas laborales han sido transformadas por la llegada masiva de plataformas digitales que en los últimos años han tomado fuerza. Alrededor del mundo y en Colombia, han emergido plataformas digitales como Uber, Uber eats, Rappi, Indriver, Picapp, entre otras, que han incursionado en aspectos de las actividades de las personas. En este estudio, nos acercaremos específicamente al ámbito laboral donde el impacto de estas plataformas digitales y las nuevas tecnologías han transformado las formas como las personas se relacionan en este ámbito. Esto debido a que ofrecen un trabajo de fácil acceso y vinculación. El crecimiento de estas plataformas se debe a la propuesta atractiva que realiza, por ser un trabajo que no solicita muchos

requisitos y trámites para ingresar y trabajar sin un jefe directo que imponga horarios, es decir, ofrecen un trabajo independiente. Con esta idea, influencia a las personas que deciden trabajar a través de la plataforma digital, con la intención de ser sus propios jefes y tener la oportunidad de manejar, o aprovechar, de mejor manera su tiempo.

Un ejemplo específico de este tipo de plataformas es Rappi, una compañía multinacional colombiana creada en 2015 en Bogotá- Colombia “por 3 jóvenes: Simón Borrero (fundador), Sebastián Mejía (cofundador) y Felipe Villamarín (cofundador)” (Olivero, S.F). Es una aplicación móvil por la cual se pueden adquirir productos y servicios, principalmente de comida. La aplicación permite a los consumidores pedir el domicilio del supermercado, comida de restaurantes o medicamentos de farmacias y también ser el intermediario para enviar dinero en efectivo (Bustos y Velásquez, 2019). El objetivo de esta aplicación es conectar dos poblaciones; el cliente y el repartidor. El cliente o usuario que desea o necesita recibir el pedido en su casa y el repartidor, que tiene espacio de tiempo para trabajar y llevar los pedidos que el cliente solicite hasta su casa, esto significa que a través de esta plataforma digital se crean vínculos laborales que llevan a la prestación de un servicio, que cumple con los elementos necesarios, para configurarse como un contrato de trabajo, sin embargo, al no existir una ley que regule este tipo de contratación, los derechos de los trabajadores pueden verse vulnerados.

Rappi a partir de su creación y hasta el año 2023 ha logrado expandirse y globalizarse de una manera rápida, en la actualidad es la empresa de domicilios más grande del país, en este momento, según la página web internacional de la plataforma digital, Rappi tiene cobertura en los países de Colombia, Brasil, Argentina, México, Chile, Uruguay, Perú, Ecuador y Costa Rica. Tiene más de 100 mil repartidores inscritos y más de 15 millones de descargas.

Es aquí donde nos preguntamos, ¿De dónde viene esta rápida expansión de este tipo de trabajo? ¿A qué dinámicas globales responde? A lo largo de la historia se han dado diferentes transformaciones laborales producto de las diferentes revoluciones industriales, que como lo mencionan diferentes autores (TS Ashton, Eric Hobsbawm), han sido significativas y han moldeado la forma en que las personas trabajan y se relacionan con el mundo laboral, un ejemplo de esto es la introducción de maquinarias que reemplazaron gran parte del trabajo manual, la creación de fábrica, entre otras.

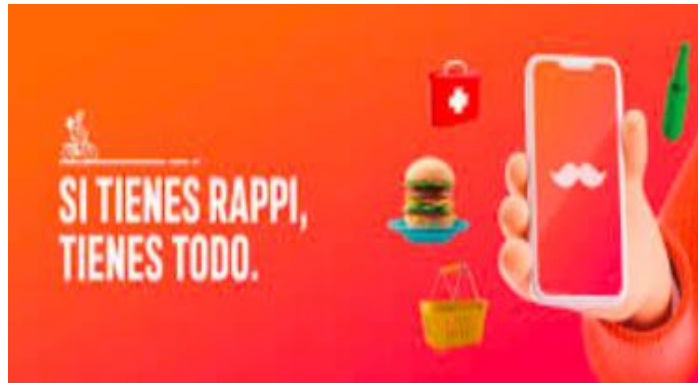
Vemos pues, que a lo largo de la historia se han generado diversas transformaciones con repercusiones directas en el ámbito laboral, estas variaciones siguen generándose, en la actualidad

y desde principios del siglo XXI nos encontramos en la llamada Cuarta Revolución Industrial (4RI), este término, según uno de sus principales precursores, Klaus Schwab, describe la confluencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas para transformar la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. Esta revolución se caracteriza por avances en campos como la inteligencia artificial, el internet, la robótica, entre otros. Schwab menciona que estas tecnologías disruptivas están transformando la economía global y el panorama social, presentando desafíos y oportunidades. A partir de su popularización, el término ha sido ampliamente adoptado por líderes, gobiernos y académicos para abordar los cambios acelerados que experimentamos en la actualidad.

Aquí podemos evidenciar cómo la modalidad de trabajo ha mutado a lo largo de los años, donde antiguamente las empresas locales no contaban con una herramienta tan importante como el internet para lograr una mayor expansión. En los últimos años hemos evidenciado la incursión masiva del mundo digital, logrando transformar esferas importantes de la vida humana como la laboral, incursionando dinámicas que ponen en duda la estructura rígida que se había seguido por años en la sociedad.

Este fenómeno es interpretado por el sociólogo y filósofo Zygmunt Bauman (1999), el cual plantea que, en el siglo XX, con la posmodernidad, se da la dilución de lo sólido, es decir, de instituciones oficiales como la familia, trabajo, etc. Permitiendo que nuevos valores propios de la posmodernidad creen escenarios perfectos para que se configuren nuevas dinámicas. El análisis del filósofo Byung-Chul Han (2010) permite aclarar este punto, explicando que la sociedad contemporánea está sumergida en un discurso de la positividad y del rendimiento, esto permea esta modalidad de trabajo y su entorno, en el cual existe una serie de creencias y discursos como la productividad que se le exige y se exigen las personas, con el afán de darle utilidad al tiempo y los recursos que tengan disponibles, esto, afianzado por el lenguaje de la productividad y el lenguaje digital que constantemente muestra códigos que pretenden instalar valores para lograr una mayor eficiencia del ser humano. Como se puede ver en las imágenes 1, 2 y 3, las personas alrededor de la aplicación Rappi están sumergidas constantemente en visualizar anuncios de motivación como “*Si tienes Rappi, tienes todo.*” también “*¡Entre más compras más ganas!*” entre otros. Los usuarios, tanto los consumidores como los rappitenderos, constantemente ven promociones para motivar a los primeros a pedir domicilios y a los segundos a llevarlos de forma más rápida para ganar más puntos.

Figura 1
Publicidad Rappi



Nota. Fuente. Página oficial Rappi.

Figura 2
Publicidad Rappi



Nota. Fuente. Página oficial Rappi.

Figura 3
Promociones Rappi



Nota. Fuente. Página oficial Rappi.

Más allá de esta intención de construir un espíritu de emprendimiento, en esta modalidad de trabajo también confluyen diversas relaciones de poder; por un lado, está la aplicación Rappi por encima de sus trabajadores (rappitenderos) ya que es esta quien le habilita los pedidos, le impone el tiempo en el que debe llevarlos, el pago que se le va a dar por ese domicilio identifica si tiene un horario regular para conectarse a la aplicación para iniciar su jornada, entre otras cosas. De lo anterior depende que se le habiliten nuevas y mejores zonas para realizar domicilios, y la cantidad y frecuencia de los domicilios que se le proporcionen. Por otro lado, está la relación de poder del consumidor por encima del rappitendero, ya que el primero es el que paga por el servicio y este último es quien da la cara para entregar los productos o comida y si algo sale mal, la inconformidad va a ser dirigida hacia él, así no sea este el responsable.

A partir de lo desarrollado hasta el momento alrededor de esta nueva dinámica laboral, se han generado interrogantes sobre cómo esto afecta el trabajo en Colombia y las condiciones de los actores que trabajan bajo esta modalidad. Aún no se conocen cifras sobre el impacto de este empleo, pero en los últimos años, han emergido grupos de trabajadores de estas plataformas digitales que han expresado su inconformidad y han creado movimientos con el fin de ejercer presión para mejorar sus condiciones laborales. Según la Escuela Nacional Sindical (2018) los rappitenderos, “no tienen ningún tipo de seguridad social y en ocasiones sus salarios son inferiores al mínimo; las jornadas son largas e ilimitadas, sus horas de descanso son pocas y no tienen vacaciones” (Escuela Nacional Sindical. 2018, pp 5).

1.1.3 Movilizaciones sociales y sindicatos

A la luz de esta problemática han surgido movimientos sociales de trabajadores de plataformas digitales, como en Argentina en el 2018, donde comenzaron a conformarse movimientos de rappitenderos, producto de conversaciones donde se dialogaba sobre las condiciones de precariedad laboral, ellos buscaban hacer visible el vacío que actualmente existe en la normativa para la regulación de este tipo de empleo. Sin embargo, aunque comienzan a emerger movilizaciones sociales y sindicalización de trabajadores, es importante tener en cuenta que este proceso se hace aún más difícil por la gran ola de violencia que ha sufrido el país hacia las organizaciones sindicales.

En Colombia, desde comienzos del siglo XIX, la sindicalización se ha convertido en un riesgo para quienes deciden afiliarse y defender los intereses comunes. Según un artículo publicado

por la BBC mundo, escrito por el Corresponsal Daniel Pardo, en Colombia, quienes representan los intereses laborales de las organizaciones, han sido perseguidos y asesinados durante décadas. Para reafirmar el planteamiento, Pardo expone, retomando información de la Escuela Nacional Sindical, que entre 1973 y 2019, fueron asesinados 3.300 sindicalistas en Colombia. Esta escuela, afirma que la violencia hacia organizaciones sindicales se vincula a conflictos laborales por las condiciones de trabajo y las estrategias de subcontratación con la que los empleadores pretendían ahorrar costos de producción.

Pese a la estigmatización y persecución, en el 2021 es lanzada la aplicación para personal de plataformas UNIDAPP, que es el primer sindicato para trabajadores y trabajadoras de aplicaciones digitales en Colombia. Según una entrevista que realizó la Agencia Nacional Sindical en 2018 a Roger Rojas, secretario del sindicato, 9 de cada 10 rappitenderos sienten inconformidades con los procesos que se realizan a través de la plataforma y con el poco interés de los creadores de esta para apoyar, acompañar y garantizar las condiciones laborales mínimas. Estos movimientos sindicales y digitales se han visto permeados por la señalización y la censura, puesto que quienes están encargados de la organización fueron bloqueados de la plataforma y han sido censurados en redes sociales, lo que no ha permitido la difusión y activación concreta del nuevo movimiento, debido a que, al ser un sindicato digital, requiere principalmente de medios digitales para su conformación.

Esta nueva dinámica laboral, que obliga repensarse la conformación tradicional del trabajo y las movilizaciones sociales para estar a la altura y exigir el cumplimiento de derechos logrados durante la historia, y para exigir unos nuevos que se acoplen a estas modalidades emergentes, nos obliga a preguntarnos por las transformaciones que ha tenido el trabajo en los últimos años, y las consecuencias o beneficios que esto ha dejado en la sociedad. Es por esto por lo que este acercamiento investigativo pretende responder la pregunta ¿Cuáles son las transformaciones de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi? Esta motivación surge a partir de la identificación de diversas problemáticas que confluyen en esta temática, ya que el éxito de Rappi responde a escenarios de transformación impulsados desde la posmodernidad como se ha evidenciado anteriormente.

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Reconocer las transformaciones de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los cambios entre las condiciones laborales pasadas y las emergentes a partir de la plataforma Rappi.
- Evidenciar las movilizaciones sociales que han emergido a raíz del trabajo a través de la plataforma digital Rappi
- Analizar los efectos- consecuencias de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi.

3 Justificación

En la actualidad la plataforma digital Rappi ha incursionado con la propuesta de una economía colaborativa y tiene bajo su cobertura un amplio número de trabajadores en Colombia y otros países en los cuales ya está presente. La llegada de la plataforma abre un panorama de diversos cambios para las condiciones laborales existentes en Colombia debido a que no existe una ley que regule este tipo de trabajo y por ende la plataforma puede ofrecerlo con las condiciones que desee.

Lo mencionado anteriormente, crea una problemática necesaria de investigar ya que se ha evidenciado que los trabajadores de esta plataforma digital no cuentan con garantías laborales en aspectos como la salud, vacaciones, salario mínimo, entre otros, y a su vez deben lidiar con la presión de la aplicación que le establece el tiempo de entrega de los pedidos y el pago por estos. Lo anterior es posible ya que no existe una regulación que les brinde garantías laborales a estos trabajadores, generando, posiblemente, una sobreexplotación auto suministrada por los trabajadores con el afán de ganar más dinero y cumplir con las metas que propone la aplicación. Por lo anterior es necesario investigar y analizar las situaciones a las que están expuestos los trabajadores y las trabajadoras de estas plataformas, ya que cada día toman fuerza creando trabajo digital, no solo para domiciliarios sino en diferentes áreas de acción; por ejemplo, el trabajo doméstico (TapTapp, Symplifica); el trabajo de esteticistas (lamanicurista); el trabajo de docencia y educación (Súperprof); entre otras. Comprender esta situación problemática, es necesario para las Ciencias Sociales porque permite reconocer las transformaciones laborales que se dan a partir de la 4RI a través de las plataformas digitales y sus consecuencias. También es necesario reconocer las nuevas formas de movilización que de esta modalidad de trabajo han surgido, reconocer que si bien, las formas de empleo se transforman, las formas de movilización por la exigencia de trabajo digno y garantías laborales también.

4 Marco teórico

A continuación, se presenta el marco teórico de la investigación sobre las transformaciones de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi. Este apartado tiene como objetivo construir un sistema de antecedentes, teorías y conceptos que permitan abordar la problemática de las transformaciones de las condiciones laborales del trabajo a través de las plataformas digitales. En el texto se encontrará primero los antecedentes que nos permiten entender elementos clave de nuestra investigación y en segundo lugar se definirán los referentes conceptuales, para lo cual, es importante definir estos conceptos: productividad, plataformas digitales de trabajo, condiciones laborales y movilizaciones sociales.

A parte, se rastrearon 10 investigaciones en diferentes bases de datos como Scielo, google académico y el repositorio institucional de la Universidad de Antioquia. De estos textos abordados, se resaltan temáticas como la economía colaborativa, sus características y qué se entiende por ella. Por otro lado, se encontraron también investigaciones que abordan la falta de regulación del marco legal a las plataformas digitales que ofrecen empleo, de la mano de este, hallamos un texto que argumenta por qué en los últimos años el trabajo y las condiciones laborales se han transformado por la llegada de las plataformas digitales, la llamada 4RI. Estas transformaciones, han generado evidentes conflictos sociales. Por lo cual, se abordaron autores que teorizan el conflicto social en la búsqueda de comprender la profundidad y la raíz de los diferentes conflictos presentes en la sociedad. Por otro lado, dos de los textos encontrados abordan la productividad y el cansancio colectivo que presenta la sociedad contemporánea, este tema es de importancia para la presente investigación ya que como se introdujo en el planteamiento del problema la plataforma digital Rappi, con sus publicidades y lemas crea sistemas de manipulación e influencia, los cuales se fundamentan en la productividad.

En los últimos años, algunos investigadores orientaron sus estudios en profundizar sobre la problemática de las condiciones laborales de las personas empleadas a través de plataformas digitales. Algunos de estos investigadores, argumentan que estas plataformas generan empleo sin muchas exigencias, lo cual implica que diversas personas se incorporen a esta modalidad de trabajo y vean en ella, una oportunidad para subsistir. Investigadores como Querubín y Carmona (2020) afirman que el trabajo a través de plataformas digitales se suscribe bajo el concepto de la economía colaborativa y puede aportar a la generación de empleo, argumentando que “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” (Querubín y Carmona. 2020, p 14.)

Sin embargo, los autores Juan José Plaza y David Patiño (2018) indican que las plataformas digitales como Rappi, generadoras de empleo, a pesar de que se inscriben en ser parte de la economía colaborativa, no hacen parte de ella ya que estas no generan un trueque que beneficie a ambas partes, por el contrario, el mayor beneficio lo obtiene la plataforma. Según estos autores, la economía colaborativa se ha convertido en estimulante de una nueva forma de trabajo con tendencia flexibilizadora del mercado y por consecuencia la precarización de las relaciones laborales. De hecho, se niega la existencia de relación laboral dentro de estas plataformas, bajo un discurso amable centrado en la cooperación, les llama colaboradores a quienes en realidad son trabajadores.

También, con el argumento de la economía colaborativa, estas plataformas digitales generan un discurso de autoemprendimiento, el cual promociona el trabajo a través de estas plataformas digitales como una manera de emprender, ser su propio jefe. Este discurso permite disimular y evadir la responsabilidad de que se cree una relación laboral que regule las condiciones de esta modalidad de trabajo, como lo explica la economista Scasserra:

El modelo laboral del sector apareció disfrazando la tradicional relación laboral por medio de un «emprendedor». Una «microempresa» que no ofrece capital, ofrece servicios: los trabajadores que venden bienes o servicios a través de plataformas son «emprendedores de sí mismos», microempresarios que toman decisiones, asumen riesgo y solo utilizan la plataforma como herramienta «que hace crecer su negocio». Un negocio que, por otro lado, tiene un techo de crecimiento claro: crecerá hasta que el trabajador esté tan explotado que no pueda seguir, ya que sus servicios son su único capital. (Scasserra. 2019, p 2.)

Lo anterior toma sentido en una sociedad regida por la norma de la productividad, como lo plantea el filósofo Byung- Chul Han (2010) la sociedad contemporánea está sumergida en un discurso de la positividad, del poder hacer todo, es decir, del rendimiento. El amo se vuelve esclavo de sí mismo, a su vez se siente libre por el pensamiento de que puede hacer todo. El autor plantea que en la sociedad contemporánea el sujeto ya no es dominado por la disciplina y la obediencia de ciertas reglas, sino por el discurso del rendimiento. Este sujeto es más rápido y productivo que el de obediencia, esto va anclado a la cultura del emprendedor donde el sujeto todo lo puede por su propia voluntad, tiene un culto al hacer y al poder hacer.

Desde nuestro punto de vista, es en este contexto de la sociedad del rendimiento en donde emerge una articulación con el surgimiento de las plataformas digitales que generan empleo y su crecimiento exponencial. A este crecimiento es lo que los teóricos han nombrado la cuarta revolución industrial, (Klaus Schwab, Erik Brynjolfsson) en la cual las tecnologías son cada vez más sofisticadas e integradas y están transformando las sociedades y la economía mundial. En este sentido el planteamiento de Chul Han se encuentra con el de la economista Sofía Scasserra (2019), ya que ésta agrega que dichas plataformas en los últimos años fueron imponiendo cada vez más las reglas de los mercados, sin tener la regulación debida ya que como se ha expuesto antes, el vínculo entre la plataforma y el «emprendedor» es una relación de dependencia que, por ende, debería ser mediada por un contrato de trabajo y estar protegida por la ley laboral vigente en cada país.

En este sentido, la autora Giraldo (2019) agrega que las plataformas utilizan los vacíos en la ley para no vincular a sus trabajadores a las garantías laborales exigidas por los diferentes contratos laborales: “las plataformas aprovechan los vacíos jurídicos y la falta de protección del Estado colombiano, al existir un déficit en la formalización de las relaciones laborales que va en el ejercicio de los derechos”. Esto permite a las plataformas no generar vínculo laboral y eliminar la responsabilidad del empleador con el empleado. Esta misma autora, plantea que siempre y cuando sea la plataforma quien proponga las características del buen rendimiento y además imponga el precio de la mano de obra requerida para lograr prestar un servicio, esta debería tener obligación social con los trabajadores.

Para situar lo planteado anteriormente desde el contexto colombiano nos encontramos que si bien en Colombia se regula el tema de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) con la ley 1341 de 2009, esto es lo más cerca que está actualmente de regular las tecnologías y las plataformas que hacen parte de esta, ya que, como nos lo hace saber la autora Natalia Ospina (2018) en el texto *Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales* de Angie Melo, en la actualidad el ordenamiento jurídico colombiano no dispone de una reglamentación que esté enfocada a regular las plataformas digitales en aspectos como las condiciones de trabajo que ofrecen estas plataformas dedicadas a asignar tareas, tarifas, la intensidad del trabajo que deben realizar sus trabajadores, los rechazos, la ausencia de pago, la cobertura de la protección social y los tipos de tareas efectuadas entre otras inconsistencias por las que deben pasar los trabajadores de estas plataformas digitales.

A su vez Rodríguez (2017) sitúa el deterioro de las condiciones de trabajo de los trabajadores, no debido a las plataformas digitales, sino en la falta de un factor normativo que se adapte a las necesidades del sector y regule estas relaciones laborales. Con lo anterior, se entiende que las leyes colombianas enfocadas en regir el empleo formal solamente van dirigidas a empleos y formas tradicionales de negocio y estas no reconocen la gran ventaja que llevan las tecnologías, demandando una normativa que regule las plataformas digitales.

Evidenciamos que las condiciones laborales han presentado muchas transformaciones a lo largo de la historia, dichas transformaciones han construido varios conflictos sociales entre movimientos sindicales y dueños de empresas, por ende es necesario abordar la teoría del conflicto, la cual plantea, según Redorta (2001) y Moore (2013), que el conflicto es una situación de discusión en la que existe una contraposición en los intereses, objetivos o necesidades de los individuos o grupos involucrados, los cuales son incompatibles. Autores como Redorta y Cardaso, clasifican los diferentes patrones de conflicto existentes con la intención de definir el motivo por los cuales estos surgen y la manera de mediarlos, algunos de ellos son: conflicto de recursos escasos, conflicto de poder, conflicto de autoestima, conflictos estructurales, conflictos populares, conflictos comunitarios y societarios, entre otros. Los conflictos sociales que se han generado a través de la historia, podrían entenderse bajo la lógica de los conflictos populares planteados por Cardaso.

Sin embargo, en este momento de la historia denominado 4RI, estas teorizaciones se quedan cortas al tratar de dar razón sobre las circunstancias que hacen surgir el conflicto que se presenta entre los *Rddappitenderos* y la empresa *Rappi* debido a que estamos ante una problemática contemporánea que tiene sus raíces en años atrás desde la posmodernidad y discursos normalizados a partir de allí, por lo tanto, su procedencia no es lineal a las descripciones que sugieren estos autores para definir y categorizar los conflictos sociales.

Pese a lo anterior, se evidencia que, aunque varios teóricos han explicado el conflicto social que emerge a raíz de las luchas sociales para la consecución de condiciones laborales dignas a través de la categorización del conflicto social, pudimos notar que estos criterios no explican la complejidad de la situación problemática actual con respecto a *Rappi* y las garantías para sus trabajadores. Es importante anotar que, en la búsqueda bibliográfica, no se encontraron investigaciones que profundicen la complejidad de las movilizaciones y conformación de sindicatos que están surgiendo a la luz de la llegada de las plataformas digitales que ofrecen trabajo. De ahí la importancia de nuestra

investigación para identificar las transformaciones de las condiciones laborales producto de la plataforma digital Rappi y las nuevas formas de movilización que esto ha impulsado.

En suma, vemos que las investigaciones que se han centrado en las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de plataformas digitales, toman en cuenta la dimensión jurídica, al evidenciar que no existe una normativa que ampare esta modalidad de trabajo, permitiendo que esta crezca sin regulación. También vemos como otras investigaciones han centrado el problema en el discurso de la sociedad del rendimiento contemporáneo que impulsa a las personas a producir y rendir por su propia cuenta, identificándose como emprendedores, asunto que le da cabida a estas plataformas para ofrecer un trabajo sin garantías laborales y que tengan tan buena acogida como en el caso de Rappi, que inscribiéndose en la economía colaborativa ofrece un trabajo que crea una relación de subordinación que por ende debería ser regulada por un contrato laboral.

4.1 Referente conceptual

Para nuestra investigación es importante definir los conceptos de: productividad, plataformas digitales de trabajo, condiciones laborales y movilizaciones sociales. Debido a que son conceptos que se retoman constantemente para entender la dinámica de esta problemática.

Para empezar, retomamos el concepto de *productividad*, según planteamientos de Marx (1980) esta puede ser entendida como “el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma en producto” (Marx, 1980).

Aunque esta definición está enfocada a la productividad del trabajo, se retoma como concepto de la investigación para entender la productividad desde una perspectiva integral. Reconocemos también el planteamiento de Byung- Chul Han (2010) quien propone que la sociedad contemporánea está mediada por el discurso de la positividad, la eficacia y el rendimiento; por lo cual, no solamente se impulsa al sujeto a ser productivo en el trabajo sino en la vida cotidiana, poniendo en pro de la producción todos los recursos físicos y humanos que tenga a su disposición para entrar a las dinámicas del mercado.

Si bien la plataforma digital Rappi es presentada como una economía colaborativa, según lo evidenciado en este texto, esta plataforma se inscribe más en las *plataformas digitales de trabajo*: según la Organización Internacional del Trabajo, existen dos tipos de plataformas generadoras de

empleo; las plataformas en las cuales el trabajo es tercerizado mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa, también conocida como «crowdwork», y las aplicaciones móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas. Si bien estas plataformas digitales son el resultado de avances tecnológicos, el trabajo que generan se asemeja a muchas modalidades laborales que existen desde hace tiempo, con la diferencia de que cuentan con una herramienta digital que sirve de intermediario.

Por causa de la digitalización del empleo por la llegada de las plataformas digitales de empleo, se han generado transformaciones en las *condiciones laborales*. Por esto, es importante definir el concepto, retomando a Martínez, Oviedo y Luna quienes plantean que las condiciones laborales están relacionadas con “el conjunto de circunstancias y características, materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales” (Martínez; Oviedo; Luna. 2013, p 2). Según estos autores, las condiciones laborales influyen no solamente en la calidad del trabajo sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado.

A causa de esas transformaciones en las condiciones laborales, se han generado *movimientos sociales* que buscan el reconocimiento de derechos laborales que se han negado por el vacío existente en la normatividad que regula el trabajo. Por esto, es importante conceptualizar los movimientos sociales, retomando planteamientos de la socióloga Marisa Revilla quien los define como: “proceso de (re)constitución de una identidad colectiva, fuera del ámbito de la política institucional, por el cual se dota de sentido a la acción individual y colectiva” (Revilla. 1996, p 2)

Finalmente, se evidencia que esta problemática implica un desafío teórico, en cuanto a los vacíos teóricos mencionados anteriormente, pero también en términos conceptuales, por esto es necesario situar y entender los conceptos definidos anteriormente, claves para entender nuestra investigación.

5 Memoria metodológica

La presente investigación nos confrontó a la hora de pensarnos una metodología que pudiera llegar a lo profundo de la experiencia de los rappitenderos, constantemente pensamos y modificamos su estructura para pulir cada vez más la recopilación de la información llegando a las dinámicas propias de esta modalidad de trabajo. Para esto fue de especial importancia fundamentarnos y determinar los enfoques de nuestra metodología, por esto, se determinó posicionarnos en el enfoque cualitativo, ya que como lo plantea Eumelia Galeano (2014) este enfoque pone énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial en la interacción entre los sujetos de la investigación. A su vez se determinó el nivel investigativo descriptivo interpretativo ya que explicaremos detalladamente la problemática alrededor del trabajo digital en la plataforma Rappi y al mismo tiempo visibilizamos las consecuencias de la incursión de esta plataforma digital en las nuevas formas de trabajo.

Además de los enfoques mencionados, este acercamiento investigativo, estuvo fundamentado desde el tipo de investigación diagnóstica y el análisis de la situación, la cual según Escalada, Fernández y Fuentes (2004), permite que se evalúe una problemática de manera situacional. Este enfoque investigativo nos permitió, priorizar problemas, identificar actores, fuerzas sociales y condiciones para tener en cuenta. Lo anterior, propició también el análisis de la problemática a partir del contexto real de la mano de la participación de los rappitenderos, ya que para esta investigación fue fundamental contar con la participación de estos actores para conocer realmente sus necesidades, problemáticas y posturas frente al tema.

Una vez tuvimos claro los enfoques y la fundamentación teórica de nuestra metodología, determinamos en primera instancia que era fundamental tener conversaciones personales con los actores directamente implicados en la problemática, de allí se determinó la necesidad de realizar entrevistas para resaltar el relato y las experiencias individuales y así triangular la información con todos los entrevistados.

Posteriormente identificamos un vacío en esta metodología, al haber observado y leído nos encontramos con que los rappitenderos son personas con poco tiempo disponible lo cual podría ser un impedimento para la realización de las entrevistas ya que muchos de ellos realizan varias actividades además del trabajo a través de Rappi, sin embargo, también pudimos observar a través de un abordaje digital que los rappitenderos recurren frecuentemente a sus dispositivos móviles

debido a su modalidad de trabajo, también que desde el medio digital crearon grupos de rappitenderos como redes de apoyo frente a circunstancias que se presentan en su trabajo y también como medio para opinar y reflexionar frente a asuntos sobre su trabajo. Es allí donde se nos presenta el reto de cómo llegar a ese medio digital, cómo incursionarnos en sus grupos y su mundo digital para extraer comentarios y opiniones que se generan sobre el trabajo a través de Rappi. A partir de allí y de múltiples conversaciones como investigadoras y con el asesor, determinamos realizar una etnografía mixta la cual abordaría la presencialidad a través de las entrevistas y el mundo digital a través de una etnografía digital que nos permitió estar más cerca de los rappitenderos.

Después de describir anteriormente cómo fue elegida la metodología a realizar y los retos que se presentaron en el camino, veremos ahora el proceso de la ejecución de esta metodología; en qué se basó la etnografía mixta, la realización de las entrevistas y algunos retos y dificultades que se presentaron en la implementación de estas, seguidamente se explicará la implementación de la etnografía digital, la incursión en el mundo digital como investigadoras y para finalizar explicaremos una nueva técnica que emergió en el camino investigativo para lograr recopilar mayor información; la encuesta, la cual permitió realizar una caracterización de varios rappitenderos puntualizando patrones y diferencias en las experiencias individuales de los sujetos.

5.1 Etnografía mixta

Esta estrategia fue denominada mixta debido a que contó con un abordaje al contexto de manera presencial y virtual de la problemática. El contexto presencial se reconoció por medio de entrevistas y conversaciones informales que permitieron generar un acercamiento y un diálogo fluido entre las investigadoras y el actor, propiciando así, un ambiente de confianza que vinculó a ambas partes y facilitó la flexibilidad en los relatos.

Una de las técnicas que se utilizó para lograr lo anterior, fue la entrevista semi estructurada, en la cual se diseñaron dos entrevistas con propósitos específicos, así:

Entrevista 1: Abordar la categoría orientada a reconocer las formas de trabajo en la plataforma digital Rappi, identificando las políticas de uso de la aplicación y el funcionamiento de esta.

Entrevista 2: Reconocer las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi, identificando los horarios laborales, remuneración y calidad de vida de los Rappitenderos.

Una vez tuvimos los propósitos claros de las entrevistas, se estableció la meta de realizar aproximadamente 10 entrevistas, sin embargo, al iniciar la labor de concretar los espacios con los sujetos nos vimos envueltas en una serie de dificultades las cuales no estuvieron en nuestro radar.

Al momento de intentar concretar las entrevistas con rappitenderos desconocidos, a los que abordamos de diferentes maneras se presentaban situaciones de acoso que no propiciaron un ambiente de confianza, seguridad y comodidad para la realización de las entrevistas. Esto lo evidenciamos al ponernos en contacto con los rappitenderos de las siguientes formas:

Acercamiento a lugares de acopio, esta fue la primera estrategia que se implementó, nos acercamos a los rappitenderos que se reúnen a esperar domicilios en sectores de la ciudad, específicamente en Envigado, sector la buena mesa y Viva Envigado. Al realizar esta aproximación vimos marcada una tendencia a sexualizar el cuerpo femenino y a invisibilizarlo del rol investigador, esto se evidenció en comentarios y miradas que crearon una barrera que imposibilitó el contacto con los rappitenderos, impidiendo un ambiente cómodo para establecer comunicación y ser partícipes de la investigación.

Comunicación directa en un lugar que consideramos seguro, al evidenciar la problemática a la que nos enfrentábamos, decidimos no continuar con esta práctica y comenzamos a abordar rappitenderos que llegaban a realizar devoluciones² en la fundación Funicancer, en la cual una de las investigadoras se encontraba realizando la práctica pedagógica; sin embargo los rappitenderos que se abordaron de esta manera, comenzaron a escribir y realizar llamadas que no tenían nada que ver con la investigación, algunos con la intención de que se les respaldara con temas de devoluciones, otros con la intención de forjar relaciones más allá de las existentes entre una investigadora y los sujetos de la investigación. Nuevamente nos vimos detenidas por la problemática de género. Aunque esta estrategia no funcionó para concretar entrevistas semi estructuradas, la recepción de estas devoluciones permitió varias de las conversaciones informales que se realizaron, ya que mientras se llenaba el formato requerido, se pudo conversar de manera directa con algunos rappitenderos que

² Devoluciones: proceso que deben realizar los rappitenderos con la comida cuando por algún motivo no pueden realizar la entrega. Consiste en que desde la aplicación les generan una deuda y un bloqueo hasta que la solventen. Tienen entonces, los rappitenderos la opción de donar los alimentos en una fundación o de pagar la deuda para generar el desbloqueo y seguir trabajando

brindaron información muy valiosa para el desarrollo de esta investigación sobre las particularidades de este tipo de trabajo las cuales describiremos más adelante.

Es importante agregar que, en dos oportunidades, tuvimos la entrevista concretada aún con algo de desconfianza y temor, pero cuando los rappideros notaron que el interés que teníamos las investigadoras con ellos no iba más allá del académico y la rigurosidad de la citación, cancelaron su participación, esto sucedía cuando enviamos el consentimiento informado.

También intentamos realizar *contacto con los rappideros a través de redes sociales*, decidimos acudir al medio digital para concretar entrevistas. Fue entonces a través de Facebook que pudimos acercarnos particularmente a un rappidero, al cual se le propuso realizar un encuentro para conversar a lo que él manifestó que no tenía tiempo ya que realizaba varias actividades como estudiar, trabajar y atender su emprendimiento, algo similar sucedió con otro rappidero contactado, quien a pesar de que se mostró muy dispuesto a ayudar, los espacios que tenía para la realización de las entrevistas eran muy cortos y no eran fijos para poder concretarse desde días previos. Por lo anterior, solo se pudieron realizar dos entrevistas completas, a dos mujeres conocidas dentro de las instalaciones de la Universidad de Antioquia.

Finalmente, después de la aparición de las dificultades mencionadas anteriormente pudimos identificar que están relacionadas directamente con la condición de género y con la productividad, esta última, como se menciona en apartados anteriores, es una característica propia de la modalidad de trabajo de Rappi por lo cual teníamos en el radar que se podría presentar, lo cual no sucedió con las dificultades a raíz del género, las cuales nos tomaron por sorpresa. Es aquí donde se hace necesario problematizar la condición del género frente a la producción académica y los acercamientos investigativos ¿puede ser un limitante el hecho de ser mujer para construir conocimiento? La epistemología feminista con autoras como Helen Longino y Donna Haraway, pone en debate el papel de la mujer a la hora de producir conocimiento, preguntándose quién en la sociedad puede y tiene el aval para la producción académica. Las epistemologías feministas cuestionan la idea de que a las mujeres no se les ha dado el papel de agentes de conocimiento, históricamente hemos quedado relegadas de este papel, no se cree que tengamos la capacidad para la producción académica.

Paralelamente vemos como históricamente a las mujeres se les ha negado la legitimidad en el conocimiento, relegándolas a escenarios del hogar y el cuidado, durante el acercamiento

investigativo pudimos ver de manera latente este sesgo. A pesar de acercarnos a los sujetos de manera profesional y con fines académicos, no tuvimos una respuesta que legitimara nuestro rol investigador, sino de incredulidad e intenciones distorsionadas a lo que buscábamos. Es aquí donde quedan preguntas sin responder frente a la condición de ser mujer en la academia, que en la sociedad y en diversos escenarios se convierte en un limitante para nuestra producción académica.

Las dificultades que se presentaron, limitando nuestra investigación de manera presencial, aumentó nuestro interés particular por el mundo digital, y cómo los *rappitenderos* interactúan en él, esto debido a que su trabajo se da a partir de la virtualidad. Por lo anterior, con la estrategia de etnografía mixta se abordó la realidad virtual, este abordaje fue denominado etnografía digital; desde las particularidades de nuestra investigación, nace la necesidad de reconocer el mundo digital ya que con la problemática y durante nuestra vida cotidiana evidenciamos que para la sociedad contemporánea el mundo digital es otra realidad en la que se habita, por esto, la necesidad de una estrategia que permitiera identificar las dinámicas de este mundo. Después de leer el texto: estrategias de investigación social cualitativa de Eumelia Galeano (2014), evidenciamos que en la actualidad las condiciones del contexto han cambiado, y no hay una estrategia que proponga abordar este mundo digital, por esto, decidimos plantear para esta investigación; la etnografía digital, la cual se implementó de la siguiente manera.

5.2 Etnografía digital

Nos permitió incursionar en el ámbito digital, importante en el desarrollo del trabajo de los *rappitenderos*, optamos por diseñar imágenes con frases clave y publicarlas en diferentes grupo y páginas de Facebook e Instagram creadas por nosotras que recopilaran parte de este trabajo, con el fin de recibir y reunir comentarios con las opiniones de las personas que trabajan a través de Rappi. Para lograr llevar a cabo esta etnografía digital, fue importante, primero pensar en una estrategia digital, la cual nos permitiera llegar al público que deseábamos. Para lo anterior, se optó por realizar publicaciones creadas por nosotras mismas desde una página de facebook e instagram, donde se recopiló toda la información, eligiendo así, un nombre, una imagen, unos colores base, una tipografía de letra, las frases y a su vez crear la imagen con ellas y por último hacer una observación a la actividad virtual; identificando horas de mayor flujo de actividad en redes sociales para así entender

los días y horas en los que las publicaciones puedan ser observadas por un mayor número de personas, este proceso se dio de la siguiente manera:

5.2.1 Nombre, colores y tipografía

Elegimos usar la tipografía y colores relacionados a rappi ya que deseábamos captar la atención de los rappideros, con colores y nombres alusivos a Rappi, pero que al ver y leer el contenido, entendieran que se trataba de un discurso diferente, generando un cambio de perspectiva y asociación frente a esta información visual.

Por lo anterior, también elegimos el nombre “Rapidoproduce” haciendo relación a rappi y la productividad implícita en su discurso, la cual fue evidenciada y corroborada en la implementación de la metodología de la investigación y de la cual se hablará más adelante.

Una vez claros los puntos anteriores pasamos al momento de creación, después de experimentar con varias figuras y modelos, el resultado final fue el siguiente:

Figura 4

Logotipo Rappido Produce



5.2.2 Frases e imágenes

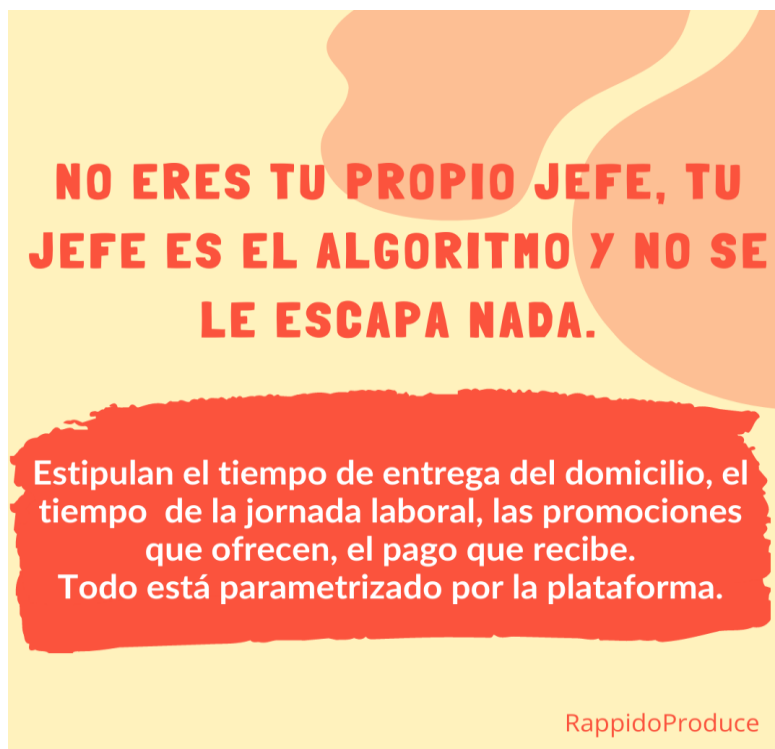
Después de tener la imagen representativa de nuestro proyecto y la intención visual de los colores y letra, pasamos a la elección y creación de las imágenes y frases para publicar, allí partimos de la necesidad de identificar las observables de cada categoría de nuestro proyecto de investigación, las cuales fueron: 1. Formas de trabajo en la plataforma digital Rappi, 2. Condiciones laborales de personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi y 3. Emergencia de movilizaciones

sociales en torno a la plataforma digital Rappi. A partir de esta premisa, buscamos fragmentos de nuestro proyecto de investigación ya formulado, que pudieran incitar el diálogo y controversia en las redes sociales, para así aumentar la participación a partir de las publicaciones de las imágenes. Entonces, las imágenes creadas por cada categoría fueron las siguientes.

5.2.2.1 Formas de trabajo en la plataforma digital Rappi

Figura 5

Formas de trabajo



Esta imagen fue creada con la intención de conocer qué opinan los *rappitenderos* frente a la creencia de que son sus propios jefes, aquí mostramos las diferentes razones por las cuales ellos no son dueños de su tiempo ni emprendedores ya que la plataforma controla el tiempo que se deben tardar para entregar un domicilio, el pago que van a recibir por este, su jornada laboral, el tipo de domicilios que deben realizar, entre otras. A su vez, la imagen muestra también la soledad administrativa que viven los *rappitenderos* ya que es un algoritmo y un servidor su principal fuente de comunicación con la empresa, invisibilizando y deshumanizando el cargo y el trabajo en general.

Esto nos permitió saber si los *rappitenderos* tenían conocimiento de estas variables que no controlan y a su vez qué opinión tienen frente a este panorama, el cual deja de un lado la idea de ser emprendedores y sus propios jefes.

Figura 6

Formas de trabajo



Esta imagen, además de ser dirigida a los *rappitenderos*, también fue difundida en otros canales que permitieran ser vista por la sociedad en general con la intención de identificar si las personas saben estos pequeños datos sobre la aplicación que usan o pueden llegar a usar. Esta imagen nos permitió identificar que muchas personas no tienen conocimiento de las condiciones en las que trabajan las personas empleadas a través de plataformas, donde en el medio digital puede suceder que la propina que dejan no le llegue al que realiza el servicio y el comprador no se entere de ello.

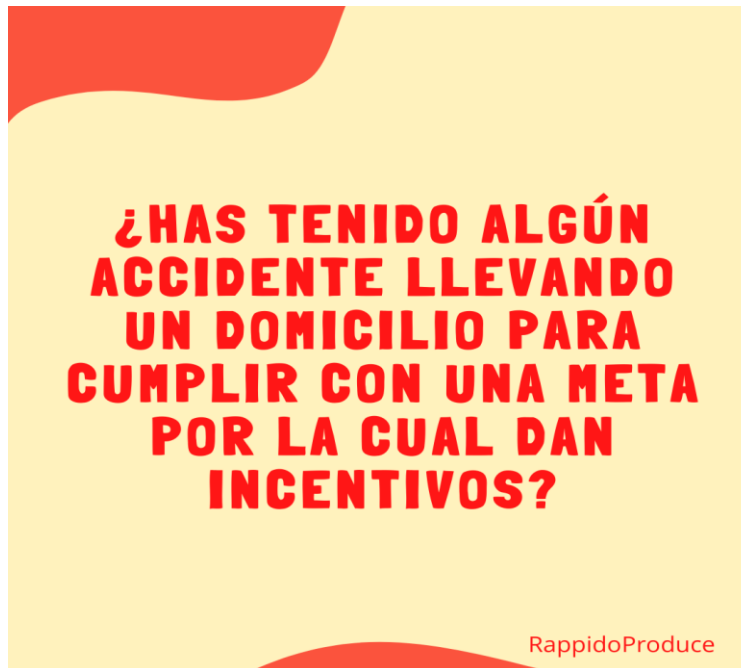
5.2.2.2 Condiciones laborales de personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi

Figura 7

Condiciones laborales



La etnografía digital, además de tener el objetivo de recopilar información, también funcionó como canal informativo, donde a través de textos resumidos, se brindó información clave para que los *rappitenderos* y la sociedad reflexionaran frente a variantes que se presentan como estímulos para atraer a personas y a través de una idea visionaria y motivadora, vulnerar e invisibilizar una serie de derechos que son fruto de diversas luchas que se generaron hace algunos años para hoy gozar de mejores condiciones laborales. Esta imagen permitió informar que el trabajo en Rappi sí constituye una relación laboral que podría ser regulada ya que tiene todos los requerimientos para que exista un contrato laboral, como se mencionó en apartados anteriores, pero que evade esta responsabilidad al nombrarlos colaboradores, emprendedores e invisibilizando la regulación de un contrato laboral.

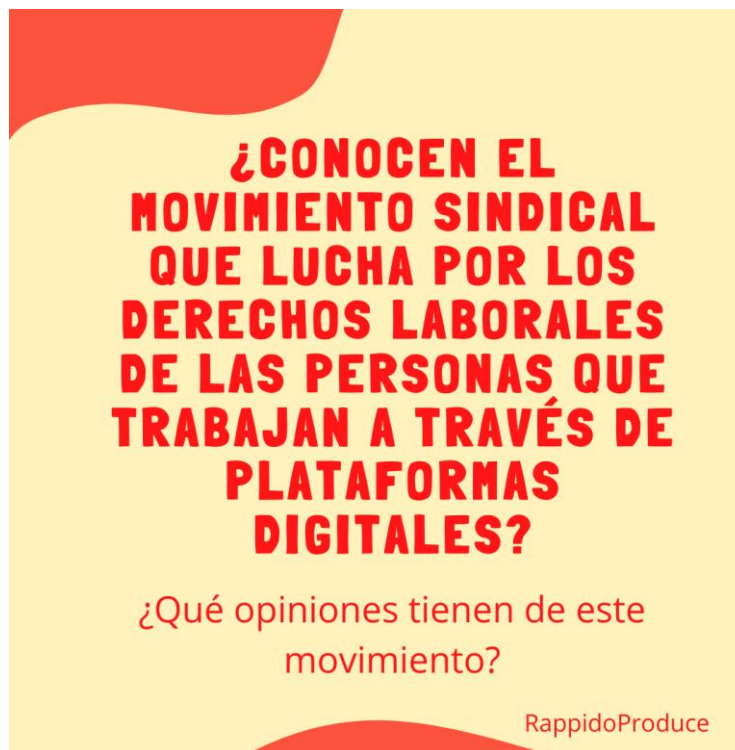
Figura 8*Condiciones laborales*

Frente a la categoría de condiciones laborales, una observable importante fue identificar si es usual que haya accidentes durante el tiempo de trabajo en Rappi, es por esto que esta imagen fue orientada a conocer si habían tenido accidentes durante su jornada laboral y a su vez saber si éste podría tener su causa en las múltiples promociones y estímulos que tienen los rappideros por entregar una cantidad de pedidos en un tiempo estipulado y que normalmente es muy reducido, es decir, la meta es alta para la cantidad de tiempo, según relatos de rappideros. Es aquí donde confluye el concepto de productividad, donde a través de promociones y estímulos, motivan a los rappideros a conducir con mayor velocidad para ser más productivos y ganar más dinero sin importar el riesgo que se corre al intentar lograrlo.

5.2.2.3 Emergencia de movilizaciones sociales en torno a la plataforma digital Rappi

Figura 9

Movilizaciones sociales



Para nuestra investigación fue de vital importancia identificar si los *rappitenderos* conocen las movilizaciones sociales que se han creado para reclamar garantías laborales a los trabajadores de plataformas digitales como Rappi, es por esto que esta publicación se orientó a saber qué movimientos y qué tipos de protesta conocen y qué opinan de ellas, si los ven como una ayuda o como un obstáculo frente a su trabajo.

Una vez se definieron y se crearon las imágenes anteriores por categorías, orientadas a un propósito específico, el siguiente paso fue crear las páginas de Instagram y Facebook desde las cuales se pretendía realizar las publicaciones de las imágenes anteriores, como se puede observar a continuación.

Figura 10
Página de Facebook



Nota. Fuente. Página de Facebook Rappido Produce.

Figura 11
Página de Instagram



Nota. Fuente. Página de Instagram Rappido Produce.

Una vez tuvimos las páginas oficiales para implementar la etnografía digital, se realizó una observación inicial al comportamiento de las redes sociales, en qué días y en qué horas del día había mayor concentración de personas conectadas para realizar las publicaciones, identificando que comúnmente hay mayor interacción en las horas de la noche. A partir de esta observación se realizó una prueba piloto publicando una de las imágenes en la página de instagram, y la misma en la página de Facebook, con el fin de medir en qué red tenía mayor visualización.

Figura 12*Publicación de Instagram*

Nota. Fuente. Publicación de Instagram Rappido Produce.

Figura 13*Publicación en Facebook*

Nota. Fuente. Publicación de Instagram Rappido Produce.

Esta prueba piloto nos permitió evidenciar que en Instagram, por medio de la página creada no teníamos a nuestro público objetivo reunido, por lo cual sería más complejo reunir opiniones confiables. Todo lo contrario a Facebook, red que nos permitió encontrar un grupo integrado por *rappidenderos* de Medellín, en el cual nuestro público objetivo estaba reunido e inmerso en la problemática que deseábamos abordar, de esta prueba concluimos que las publicaciones se debían realizar únicamente a través del grupo de Facebook llamado: *Club Rappidenderos de Medellin*, llegamos a esta conclusión gracias a una publicación piloto en donde las interacciones y comentarios llegaron a ser más de 50, como se observa en la captura de pantalla anterior.

A partir de esta primera publicación, pudimos segmentar y limitar las publicaciones solo en la red social Facebook, obteniendo gran cantidad de información frente a las categorías que deseábamos abordar, ubicando nuestras publicaciones en un grupo de Facebook de *rappidenderos* el cual sirve como red de apoyo para allí solucionar dudas e informar en diferentes aspectos relacionados a Rappi.

Por lo anterior, las publicaciones realizadas en el grupo fueron visualizadas por un gran número de rappidenderos, obteniendo hasta 50 comentarios en diferentes publicaciones, esto nos permitió conocer opiniones y sentires específicamente de la categoría relacionado a la imagen publicada.

En este punto es necesario aclarar que cada publicación tuvo diferentes reacciones y comentarios, estos dependían de la hora en que se publicara la imagen, teniendo mayor flujo de reacciones y comentarios en los rappidenderos los martes, miércoles o jueves, en las horas de la tarde, esto tiene sentido al hallar que los días de mayor demanda de trabajo a través de la plataforma digital, son los viernes, sábados y domingos, como se profundizará más adelante.

5.2.3 Encuesta

Del mismo modo y como alternativa de solución a la problemática que se nos presentó con la realización de las entrevistas presenciales, aprovechamos el reconocimiento que obtuvo Rappidoproduce en el medio digital y diseñamos una encuesta a través de un formulario de Google con el propósito de profundizar en algunos puntos particulares que reconocimos a partir de la realización de la entrevista a dos mujeres rappidenderas.

Aquí, como ya habíamos identificado que los rappidenderos cuentan con poco tiempo, quisimos diseñar una encuesta sencilla, con pocas preguntas, con respuestas sencillas y de opción múltiple para que los rappidenderos pudieran responder sin inconvenientes. La encuesta fue dividida en cinco secciones, la primera con la intención de realizar una caracterización de la población, en la segunda sección profundizamos en las políticas de uso de la plataforma, en la tercera sección puntualizamos sobre cómo funciona la APP Soy Rappi para los rappidenderos, en una cuarta sección nos adentrarnos en las condiciones laborales en las que se encuentran los rappidenderos y en la quinta sección indagamos sobre las nuevas formas de manifestación social que emergen a partir de estas nuevas actividades laborales.

Las respuestas de esta encuesta las recibimos difundiendo el formulario en el grupo de Facebook donde realizamos las publicaciones para la etnografía digital, lo cual, generó cierto reconocimiento entre los rappidenderos que hacían parte de este grupo. Así, pudimos obtener

respuestas que confirmaban algunos de los planteamientos identificados en las entrevistas como la alta tasa de accidentalidad en esta modalidad de trabajo, la productividad, entre otras.

Las estrategias y enfoque mencionadas anteriormente fueron fundamentales en nuestra investigación ya que permitieron la interacción con los sujetos y la problemática a investigar, todo esto a través de las entrevistas y de los posts informativos que nos permitieron conocer la opinión de los actores directamente implicados y de las personas en la red en general. Lo particularmente importante en este proceso investigativo, fue la adaptación de la etnografía al medio digital, que nos permitió realmente conocer las particularidades del contexto y las características de la población que trabaja a través de la plataforma digital Rappi.

6 Formas de trabajo en la plataforma digital Rappi

A continuación, vamos a describir el funcionamiento de las plataformas digitales de la compañía *Rappi Inc* y sus aplicaciones móviles (apps), especialmente *Soy Rappi*, esto, con el fin de entender cómo opera y cómo a partir de ella se establecen los parámetros de trabajo en esta plataforma digital. En un primer momento se expone la diferencia entre las plataformas digitales y las aplicaciones móviles que hacen parte de la compañía, en un segundo momento profundizamos sobre el funcionamiento de la app *Soy Rappi*, la cual está dirigida a los rappitenderos y al final vemos cómo esto se conecta con las posibilidades laborales y las maneras en que esta app lleva un control de lo que hacen los rappitenderos durante su tiempo de trabajo. La información presentada a continuación surge a partir de la información recolectada de las técnicas implementadas en la metodología, especialmente de las entrevistas y rastreos documentales.

6.1 La compañía Rappi Inc y sus plataformas digitales

Rappi Inc es una compañía multinacional colombiana, la cual, según diversos noticieros y fuentes (Invest Pacific, Forbes) es la primera en convertirse en unicornio en el país a pocos años de su creación, logrando alcanzar un crecimiento acelerado. Son consideradas como “unicornio” aquellas compañías que logran el valor de los US\$1.000 millones durante su proceso inicial de lanzamiento.

Rappi Inc actúa como plataforma que conecta varios tipos de usuarios, esta compañía opera mediante plataformas digitales como: Rappi Aliado, Rappi y Soy Rappi, cada una de ellas dirigidas a unos consumidores específicos: la primera a clientes o restaurantes que ofrecen sus productos por medio de la app Rappi, la segunda a clientes que solicitan un domicilio a través de la app Rappi y la tercera a los usuarios que realizan estos domicilios como manera de trabajo con retribución económica, es decir, a los rappitenderos.

Vemos pues, que la compañía Rappi Inc, opera a través de diferentes plataformas digitales, dirigidas a tres públicos diferentes, cada una de estas plataformas digitales tiene sus respectivas aplicaciones móviles (apps) entre ellas está: Rappi Aliado, Rappi y Soy Rappi. A continuación, se presenta un diagrama explicativo.

Figura 14
Plataformas digitales



En efecto, una plataforma digital, según Nick Srnicek (2017), en su libro *Capitalismo de plataformas*, se puede entender como “infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Por lo tanto, se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, proveedores”. (Srnicek, 2017). De la mano de lo anterior, según diferentes autores desarrolladores de software (Luis Herazo, Nick Srnicek) estas plataformas digitales son expuestas a través de aplicaciones móviles, estas, son específicamente diseñadas para ser ejecutadas en un dispositivo móvil y proporcionar a los usuarios un servicio o una experiencia.

En suma, entendemos que una plataforma digital se divulga al público, entre otras maneras, a través de aplicaciones móviles que las personas pueden descargar y llevar consigo, (por medio de

su móvil o celular), la posibilidad de acceder al servicio o experiencia que brinda dicha aplicación en todo momento. Entonces, aquí entendemos que la aplicación móvil *RappiAliado*, permite que un restaurante o tienda suba sus productos a esta app, para posteriormente ser visualizados por clientes desde la app *Rappi*, y que desde allí el cliente realice un pedido, ya sea un domicilio de comida, un mandado, entre otras, este pedido se sube a la nube virtual y viaja directamente hasta la app de *Soy Rappi*, allí un rappidendero tendrá la opción de visualizarlo y decidir (en algunos casos) si acepta realizar este pedido o no.

Asimismo, las mencionadas aplicaciones móviles conectan tres poblaciones, todas consumidoras de Rappi, ya que por cada uso de sus aplicaciones la compañía *Rappi Inc* toma una parte de dinero, es decir, le cobra un valor al restaurante que sube sus productos, al cliente que pide un domicilio y a los repartidores de este domicilio, ya que ellos no reciben el valor completo que los clientes pagan por el domicilio. Funcionando así: por un lado, el restaurante que puede ofertar sus productos a través de la app Rappi, por otro lado, el cliente que desea o necesita que le llegue hasta su casa el pedido que realiza y por último la persona que tiene los recursos y el tiempo para realizar el domicilio de ese pedido. Es decir, un producto es ofertado a través de Rappi Aliado, comprado a través de Rappi y posteriormente aceptado por un rappidendero para llevarlo hasta la puerta de la casa del segundo consumidor a través de Soy Rappi, logrando así una comisión por cada uno de estos movimientos a través de sus aplicaciones.

6.2 Aplicación móvil: Soy Rappi

De las tres aplicaciones mencionadas anteriormente, profundizaremos sobre la app *Soy Rappi* ya que es allí donde se configuran la forma de trabajo de los rappidenderos y es allí donde se establecen las características y condiciones de este trabajo, logrando, por medio del algoritmo de la aplicación tener un control de las horas de trabajo, los tiempos de entrega de sus domicilios, las calificaciones, entre otras.

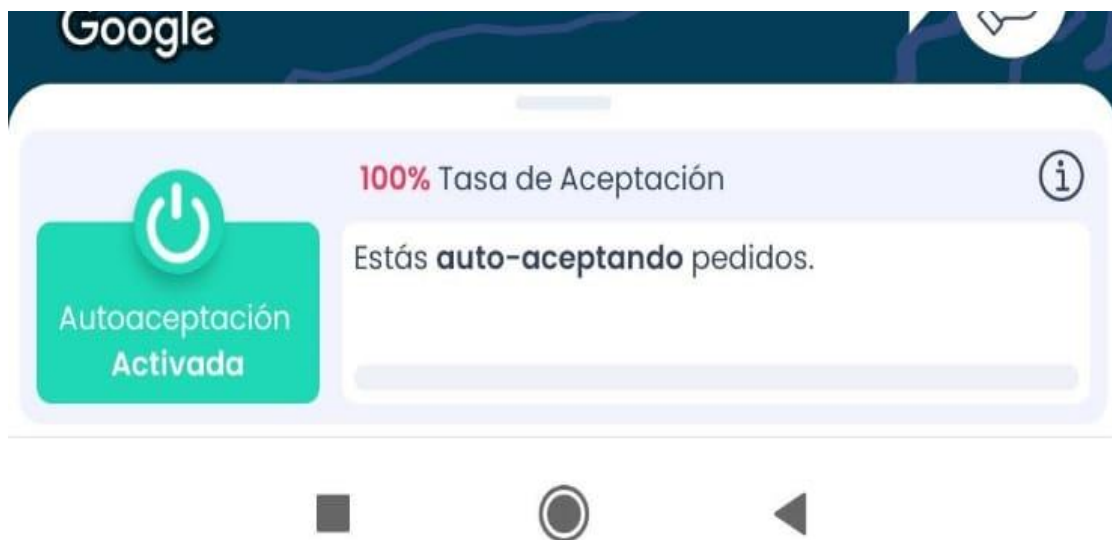
Soy Rappi, como lo mencionamos anteriormente es la app dirigida a los rappidenderos ya que desde allí ellos pueden visualizar los domicilios que han solicitado y pueden aceptar llevarlos.

Además de esto, Rappi por medio de esta app configura diversas estrategias para medir y monitorear el trabajo de los rappideros entre ellas están:

6.2.1 Autoaceptar

Es una modalidad de trabajo en la app Soy Rappi por medio de la cual no se elige el pedido que se desea realizar, sino que todo pedido que llegue es aceptado automáticamente, sin importar las condiciones de este: la distancia recorrida, el sector, el pago, etc. Al mantener activo el autoaceptar, las personas entrevistadas afirman que se genera una racha de días, la cual permite que constantemente lleguen domicilios, es decir, mayor tiempo productivo para los rappideros. A continuación, una imagen donde se observa el autoaceptar desde la app Soy Rappi proporcionada por una de las personas entrevistadas.

Figura 15
Autoaceptar



Nota. Fuente. Aplicación Soy Rappi - Jessica Jaramillo

6.2.2 Racha

Es un periodo de tiempo contado en el cual se ha cumplido con la modalidad de autoaceptación. Los rappideros abordados mencionan que la app prioriza a los rappideros con rachas altas, enviándoles domicilios con mejores pagos.

6.2.3 Reserva

Cumple la función de un horario laboral, por medio de las reservas se confirma en la app el tiempo en el que se va a trabajar, hora de llegada de su jornada laboral y hora de finalización, especificando los días. Las personas entrevistadas afirman que a los rappideros que realizan esta reserva se les da prioridad para recibir domicilios, es decir, las personas que no hacen la reserva del tiempo de trabajo pueden pasar horas sin recibir domicilios.

Figura 16
Reserva



**Reserva horarios con racha y
horarios estándar para conectarte**

Reserva el día y las horas de conexión para recibir órdenes. **Accede a la Racha y aumenta tus ganancias**

¡Reserva en 3 simples pasos!

- 1 Selecciona el día que quieres reservar
 - Lunes Reservar →
- 2 Elige el punto para iniciar tu reserva
 - — — —
- 3 Reserva el horario disponible ¡Y listo!
 - —
— Reservar

Nota. Fuente. Aplicación Soy Rappi - Jessica Jaramillo³

³ Jessica Jaramillo: estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia. 23 años. Ha trabajado en Rappi en diferentes momentos de su vida hace aproximadamente 3 años.

6.2.4 Tasa de aceptación

Esta tasa es el producto de varios factores, el primero es el número de finalización, el cual aumenta cada vez que se finaliza un pedido, es decir cuando acepta realizar un domicilio a través de la app, cuando lo recoge y cuando finalmente es entregado al consumidor que lo solicitó. El segundo factor es el porcentaje de satisfacción del cliente, este se mide a través de una calificación que se le pide al consumidor una vez su domicilio fue entregado, esta calificación es subjetiva, se basa en el tiempo de entrega y en el servicio prestado por el repartidor al consumidor. Otro factor es el porcentaje de reservas de horario laboral que se hagan y el cumplimiento de este, teniendo mayor puntuación trabajar en días y horas de alta demanda, los cuales son: viernes, sábado y domingo según los rappideros abordados.

6.2.5 Estado

El estado es el sistema de valoración de los repartidores, la tasa de aceptación determina este estado, el cual puede ser: alerta, bronce, plata y diamante, siendo alerta el más bajo y diamante el más alto, a este último estado se llega cumpliendo reiteradamente con los parámetros anteriormente mencionados, también influye de manera positiva en el estado, poseer la maleta oficial de Rappi para transportar los domicilios. En las siguientes imágenes extraídas directamente de la app, se observa la definición de estado, planteada desde la aplicación móvil.

Figura 17

Estados



Nota. Fuente. Aplicación Soy Rappi - Jessica Jaramillo

Después de ver estas diferentes exigencias que tienen los rappideros como la racha, autoaceptar, el estado, etc. Es momento de hablar de su vinculación y de preguntarnos ¿quién es el jefe de los rappideros? la respuesta común y por la que se genera un atractivo al trabajar por medio de esta app, es: tú serás tu propio jefe, pero ¿qué tan cierto es esto? a partir de la lectura de las diferentes exigencias mencionadas anteriormente por las que son monitoreados los rappideros, las entrevistas realizadas y los comentarios emergentes por medio de las publicaciones en la etnografía digital, se pudo determinar que los rappideros cumplen con las condiciones para acceder a un contrato laboral, es decir, no son independientes ni sus propios jefes, como lo plantea la plataforma digital Rappi, de hecho, en las políticas de uso de la app *Soy Rappi* vemos que Rappi

describe la relación laboral que se crea por medio de esta app, direccionándola al rappitendero directamente con la persona que solicita el domicilio cuando afirma:

La tecnología de la plataforma permite que los Consumidores al momento de requerir este tipo de productos, soliciten el encargo directamente a los Mandatarios⁴, solicitud que se materializa con la celebración de un contrato de mandato directamente entre Consumidores y Mandatarios, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios (Términos y Condiciones de Uso de Plataforma Virtual “Soy Rappi”).

Vemos entonces que, la plataforma digital Rappi actúa como intermediaria entre estas dos poblaciones para que entre ellas celebren un contrato laboral que dura desde el momento en que el Rappitendero (mandatario) acepta el domicilio hasta que este sea entregado en la puerta de la casa del cliente (consumidor). Este contrato se celebra por prestación de servicios, es decir que el rappitendero sólo está vinculado por un periodo de tiempo corto a un contrato laboral que no le reconoce condiciones para realizar su labor y que además sus exigencias van más allá de lo entendido por contrato de prestación de servicios consignado en el código sustantivo del trabajo, debido a que, como se describió al inicio, el contrato por prestación de servicios da cierta libertad al trabajador para realizar esta labor, debido a que lo importante en este contrato es la labor como tal, no el tiempo que tome, es decir, no hay subordinación.

En este momento, se podría concluir que Rappi no tendría que generar ninguna exigencia a los rappitenderos, puesto que deja a un lado sus responsabilidades afirmando que la relación laboral se genera entre el cliente que solicita el domicilio y el repartidor, generando un contrato por prestación de servicios en donde no se debería generar una subordinación. Pero ¿hay subordinación en esta relación laboral? Si bien el cliente que solicita el domicilio no demanda una serie de exigencias de manera directa, generando subordinación, Rappi sí genera estas exigencias; reserva de horarios, constituyente a un horario laboral, exigencia en el tiempo de entrega, en los pedidos que

⁴ Mandatario: Persona natural que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Consumidor a través de la Plataforma. Para este efecto se encuentra autorizado al uso de la plataforma del operador, para la vinculación directa con los consumidores para desarrollar la gestión de encargos (Políticas de uso de la plataforma digital)

acepta, entre otros; vemos que la subordinación, según el código mencionado, se genera cuando el empleador exige el cumplimiento de órdenes en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo.

Entonces el trabajo que realizan los rappitenderos cumple con las condiciones para que haya un contrato laboral donde se les reconozca derechos laborales, puesto que, según el código sustantivo del trabajo, para que haya contrato de trabajo se requiere que exista: 1. Salario como retribución y 2. Subordinación. Con lo anterior, hallamos que los rappitenderos además de tener un jefe directo durante cada domicilio al aceptar su pedido y por ende un contrato por prestación de servicios, también tiene un jefe superior, la plataforma digital y su algoritmo, la cual mide la cantidad de pedidos que realiza, el tiempo que tarda en realizarlos, los horarios en los que trabaja; generando recompensas y sanciones por el cumplimiento o no cumplimiento de estas exigencias.

6.3 Posibilidades laborales

En suma, evidenciamos que los rappitenderos lidian constantemente con relaciones de poder desde diferentes puntos: su jefe directo al aceptar la realización de un domicilio y el algoritmo de la plataforma digital. Para evidenciar si los rappitenderos tienen conocimiento de esta relación laboral que se crea en su entorno de trabajo, la cual no está regulada, se realizó la publicación de la siguiente imagen, en el marco de la etnografía digital.

Figura 18
Publicación



En respuesta a esta imagen, se obtuvo alrededor de 50 comentarios, hallando que en general los rappideros no quieren acceder a un contrato laboral, evidenciado en comentarios como los siguientes:

Jajajja veo esa publicación y la verdad me da tristeza que terminemos aceptando una relación laboral legal con esta gente imagínense un contrato ya firmado con esta empresa si en autoaceptación básicamente hacen los que se les pega la gana ahora imagínense con un contrato firmado bajense de esa nube y es mejor dejar las cosas como están y si en Medellín al menos los que no están en diamante igual les suena igual relangense no dejen que los vuelvan locos y si no les gusta busquen otra app o una empresa y ya que a la final es el deber ser (Comentario publicación de Facebook, 2021)

A raíz de este comentario podemos analizar que algunos rappideros no ven una posibilidad de mejora al firmar un contrato laboral, no reconocen que, al entrar a una regulación regida por la normatividad colombiana, se les reconocerían derechos mínimos como la salud, vacaciones, pensión, entre otros, ya que su modalidad de trabajo cumple con estos requisitos mínimos para formar una relación laboral. “Sigan con sus paros y cuando legalicen la vaina y sea un contrato a ver cuantos se quedan sin camello y los otros por un mínimo y con horario como la mayoría en este país”. (Comentario publicación de Facebook, 2021)

En este punto, y a raíz de este comentario, es importante mencionar que una de las razones por las que Rappi ha tenido tanto éxito, es por la facilidad del ingreso al trabajo, basta inscribirse y verificar la cuenta y estás adentro. Ellos reconocen y tienen la creencia también que si se llega a dar una regulación y la creación de un contrato, es posible que esta flexibilidad cambie, ya que Rappi no exige entrevista de trabajo ni ningún otro requisito con los que se deben enfrentar al postularse en muchos de los trabajos tradicionales regidos por un contrato laboral.

En la lectura de los comentarios, fue sumamente interesante notar como se armaron debates, identificando un contraste debido a que también hay personas que reconocen la relación laboral existente y demuestran su inconformidad, como en los siguientes comentarios:

Muchos no ven pero los tildan de independientes pero para usted trabajar tiene que tener racha y reservar un horario específico o sea poner indirectamente y directo su horario aparte si usted no se mantiene en el rango que ellos dicen... que si usted no es diamante no le va a sonar en todo el día, empiezan a amenazar con bloqueos si está en alerta y bronce que es un

rango muerto queriendo que usted se acoja a su jefe directo rappi pero aún así son independientes según ellos. (Comentario publicación de Facebook, 2021)

El autor de este comentario abre el debate refutando algunos comentarios como los vistos anteriormente, al reconocer que Rappi disfraza las exigencias y requerimientos que tiene en su política de uso, al hacerlos creer independientes pero imponiendo de manera indirecta un horario laboral y el cumplimiento de ciertas tareas para poder continuar en el trabajo, de lo contrario amenazan con bloqueos y con reducción de trabajo, es decir, no les llega domicilios para realizar.

De la mano del comentario anterior tenemos el siguiente, el cual de manera directa reconoce las condiciones laborales mínimas con las que no se cuenta en el trabajo a través de Rappi.

“A esto le llamo yo . Ignorancia mezclada con conformismo .. hoy nos obligan a mantener un rango dónde nos toca trabajar más de 6 horas al día para poder tener al menos un minisueldo , sin seguro , ni prima , ni salud , ni pensión y mucho menos con garantías laborales ... Si hubiera un contrato firmado usted no tendria que preocuparse por un accidente porque el contrato garantizaría al menos pago de incapacidades igual trabajaria 8 horas pero al ritmo laboral dónde su sueldo lo tendria fijo . Ve la diferencia ?” (Comentario publicación de Facebook. 2021)

En este comentario se menciona y se pone en debate un aspecto el cual hemos mencionado anteriormente y que durante la investigación notamos que aparece constantemente: la accidentalidad de los rappideros. Mediante la encuesta y la publicación de estas imágenes, se pudo notar que es común que los rappideros sufran accidentes durante su jornada laboral, esto debido a las condiciones climáticas, condiciones de su vehículo, condiciones de la carretera, entre otras variables, y además va directamente relacionado con las promociones que ofrece rappi al ofrecer recompensas por entregar cierta cantidad de pedidos en un tiempo reducido estipulado. Aquí nos podemos preguntar ¿Y quién los respalda en estos accidentes? Y la respuesta es nadie, al no estar vinculados en un contrato laboral, como lo menciona el autor del comentario, no tiene garantías en salud, esto los hace estar desprotegidos, entonces si se presenta un accidente no tienen derecho a una incapacidad paga, ni a acceder a una atención, por el contrario, algunos de los rappideros abordados mencionaban que los podían sancionar por no entregar el domicilio a tiempo.

Además de la accidentalidad, lo cual se retomará más adelante, en el comentario anterior se destaca otro aspecto importante y es el salario, al no estar bajo un contrato laboral que establezca claramente las condiciones del trabajo, su remuneración puede no tener una tasa fija, es decir, los

rappitenderos no tienen un salario mínimo fijo, ya que esto depende de las horas que trabajan, de la cantidad de pedidos que la aplicación le envíe y además del porcentaje de dinero que les llegue por cada domicilio que realizan, el cual, según las entrevistadas, no es un porcentaje fijo.

Visto lo anterior sobre la falta de acceso a condiciones laborales mínimas, podemos indagar y cuestionarnos nuevamente sobre qué hace tan atractivo el trabajo en la plataforma digital Rappi, y por eso es necesario también, reconocer las personas que ven a través de Rappi una oportunidad de trabajo y sus principales razones.

Es que creen que haciendo show de paro logran mucho más bien lo que es un atraso y más para los extranjeros que están involucrados en ese paro lo que da a entender es que le gusta la vagancia y no camellar póngase los pantalones y camelle y si no le gusta vallase y busque en otro lado las app han sido la ayuda de su vida cuando más necesitaron así que demuestren con gratitud no con dos piedras en las manos”. (Comentario publicación de Facebook, 2021)

“Mano dejen la lloradera que nada es ideal más bien denle gracias a dios sobre todo lo que son extranjeros que tienen un modo de conseguir su sustento”. (Comentario publicación de Facebook, 2021).

Es importante entonces, reconocer que Rappi también ha sido una oportunidad de trabajo, para aquellos que no tienen forma de acceder a un trabajo tradicional regido por la normatividad, esto debido a que no cuentan con mucho tiempo disponible, o a su condición, como personas migrantes o con un pasado que establece limitaciones, como se puede identificar en el siguiente comentario, en una comunicación directa, uno de los entrevistados afirma: “Yo trabajo en Rappi porque recién salí de la cárcel y con ese historial es muy difícil conseguir un trabajo diferente. Cuando toca, toca, no tengo otra opción. He presentado mil hojas de vida, pero por mi historial, no es posible que me contraten” (Ramirez. Comunicación directa. 2022)

En este punto, para contrastar las tres opiniones mencionadas a partir de lo que sienten y piensan los rappitenderos; como los que no desean un contrato laboral, los que reconocen la vulneración de sus derechos y que podrían acceder a un contrato laboral y los que, a pesar de todo, están agradecidos con Rappi por brindar una modalidad de trabajo rápida y sin procesos largos de contratación. Nos preguntamos, ¿por qué a pesar de las condiciones laborales de los rappitenderos esta plataforma digital ha tenido tanto éxito? Mauricio, en el último fragmento citado, nos da luces

de esta respuesta y es que Rappi no genera mayores exigencias para iniciar a trabajar allí, propiciando que las personas interesadas inicien a laborar en un periodo de tiempo muy corto. De acuerdo con el trabajo de campo realizado pudimos determinar que las políticas de uso de la plataforma digital *Soy Rappi* van dirigidas a exigencias únicamente en cuanto a medio de transporte con SOAT vigente y un documento de identificación. Es decir, no existe un proceso de selección que evalúe capacidades psicotécnicas o habilidades de relacionamiento, y es precisamente esto lo que en muchas ocasiones atrae a las personas a ingresar en este trabajo.

De la mano de lo anterior, hallamos que en general los rappideros no desean acceder a un contrato laboral ya que esto implicaría mayores exigencias a la hora de la contratación y la ejecución de las tareas, lo atractivo de este trabajo, según ellos, es que se accede sin la necesidad de presentar una entrevista laboral, sin esperar a que acepten su hoja de vida, trabajar manejando su tiempo, ser sus propios jefes, recibir dinero extra por trabajar en su tiempo libre, y esto es lo que piden que se les cumpla.

En suma, nos cuestionamos sobre ¿Por qué esta modalidad de trabajo tiene éxito en este país? específicamente en Medellín, la tasa de desempleo va en aumento, según Medellín cómo vamos, en los últimos años el desempleo en la ciudad alcanzó la cifra más alta de los últimos años, indicando que, para la zona urbana de Medellín el porcentaje fue de 18,7% en 2020 y para el Valle de Aburrá de 18,3%. Además de la condición de desempleo expuesta, aquí confluyen otras problemáticas, que tienen que ver en el porqué del éxito de Rappi, entre ellas está la migración, el temor a enfrentarse a una entrevista laboral, el querer un trabajo inmediatamente sin generar mayores trámites, esto evidenciado en la cantidad de artículos y videos que hablan sobre cómo superar una entrevista laboral y en comentarios de los entrevistados, donde afirman que tener una entrevista laboral genera temor, lo que lleva a evitar esta situación. Debido a lo retador, un gran número de personas prefieren evitar las entrevistas laborales, viendo una oportunidad en trabajos, como el que ofrece Rappi, sin muchas exigencias para iniciar con una labor que retribuye económicamente.

En suma, podemos evidenciar que el alto crecimiento de las plataformas digitales de la compañía Rappi Inc, logrando ser considerada empresa unicornio por su crecimiento acelerado, se debe a las condiciones particulares del contexto en el que nace: un país con altas cifras de desempleo

que genera que las personas estén en un constante rebusque de dinero para lograr subsistir, un país con una alta tasa de ingreso de migrantes los cuales no cuentan con una situación de legalidad que los pone en desventaja para acceder a otros empleos, el fácil acceso a este trabajo, evitando situaciones incómodas como las entrevistas laborales en una sociedad que deja de lado el desarrollo de habilidades sociales como herramienta para enfrentar estas situaciones, entre otras.

Lo mencionado anteriormente sobre el éxito de Rappi en Colombia y en los otros países donde tiene presencia, no responde solo a un contexto particular, Jamie Woodcock y Mark Graham en su libro *La economía de los trabajos bajo demanda: una introducción crítica* (2020) revelan que en los últimos años se ha producido un crecimiento de este sector económico en términos de número de plataformas de empleo. Ellos indican que aproximadamente 70 millones de personas consiguieron trabajo por medio de alguna plataforma en todo el mundo en los últimos años. (Woodcock y Graham, 2020: 10), y argumentan que esto se da debido a que la mayor parte de la humanidad está conectada a través de internet a una red global y las plataformas digitales se convierten en una herramienta que los empresarios utilizan para acceder a sus trabajadores y conectar con diferentes poblaciones a las cuales pueden llevar su oferta.

Estos autores, concuerdan con lo expuesto sobre la 4RI y el panorama que ha desencadenado en la actualidad, indicando que a diferencia de las formas de conectar compradores y vendedores de las épocas anteriores, las plataformas digitales hacen fluido gran parte del proceso para ambas partes anclándose de las nuevas tecnologías y la red global de internet. A las compañías como *Rappi Inc* que se anclan de estas nuevas posibilidades tecnológicas, les lleva unos pocos minutos el proceso mediante el cual un cliente requiere un servicio y es conectado al trabajador que comienza a llevar a cabo su tarea. Esto ha llevado no solo a Rappi sino a muchas compañías a declarar que no emplean trabajadores, sino que son compañías de tecnología que simplemente cumplen una función de intermediación. Pero la realidad, como lo indican los autores mencionados; “Las plataformas están diseñadas con encriptaciones que imponen reglas y condicionamientos a todas las partes con las que interactúan. Las plataformas moldean las formas en las que el trabajo se lleva a cabo” (Woodcock y Graham, 2020). Como argumentan los autores, es imposible sostener que una compañía no emplea trabajadores cuando ejerce un control alto sobre el trabajo de sus “socios”, a lo que en el código sustantivo del trabajo se le llama subordinación.

En suma, lo mencionado anteriormente, a través de cómo el mundo de las nuevas tecnologías a establecido nuevas formas de trabajo, permite que Rappi, en el mundo digital ofrezca un trabajo en el que no se prioriza las condiciones de bienestar de los rappideros, ya que desde esta modalidad de trabajo, no se les respeta condiciones laborales mínimas como la vinculación a un servicio de salud, prestaciones sociales, un salario mínimo, acceso a vacaciones remuneradas, entre otras, es allí donde la problemática tiene su mayor auge, ya que durante el trabajo de campo realizado identificamos diversos aspectos en donde se evidencia la vulneración de derechos que generan una necesidad de poner el foco en regular estas relaciones laborales, como lo veremos a continuación.

7 Transformaciones en las condiciones laborales a partir del uso de plataformas digitales como Rappi.

Partiendo de lo abordado en el capítulo anterior, frente a la forma de trabajo que ofrece Rappi, su forma de monitoreo a los rappidenderos a través de rachas, estados, autoaceptar y el modo de vinculación, en este capítulo se puntualizan los hallazgos con relación a las condiciones laborales que se crean a partir de esta modalidad de trabajo y en las que están inmersas las personas que trabajan a través de esta plataforma digital. Se realizará una descripción de *las transformaciones en las condiciones laborales* que se presentan con la implementación de Rappi como una actividad laboral.

Una de las principales transformaciones que evidenciamos está relacionada con *la salud y la seguridad de los rappidenderos*. Vimos a través de la encuesta realizada, que los rappidenderos que hicieron parte de este estudio, sienten que este no es un trabajo seguro para su integridad y a pesar de esto, no se encuentran afiliados al sistema de salud y seguridad social. Tampoco se encuentran protegidos durante su ejercicio laboral, no reciben dotación ni los medios que requieren para el desarrollo digno y seguro de su actividad económica en representación de Rappi. Otra de las transformaciones está relacionada con *los horarios laborales y las características de las jornadas de trabajo que se vivencian en este tipo de trabajos*. Vimos que los rappidenderos deben cumplir un horario laboral que aunque eligen de manera autónoma, la plataforma tiene gran influencia sobre estos, generando una mentalidad de productividad y aprovechamiento del tiempo libre para la generación de ingresos económicos; además de las largas jornadas que deben cumplir los rappidenderos para alcanzar ingresos que les permitan subsistir.

De la mano de las largas jornadas y horarios extensos que trabajan los rappidenderos, identificamos otra transformación relacionada con *el descanso remunerado*, vimos que estos no cuentan con este derecho ya que su retribución económica, dependerá de cuántos domicilios acepten; si no están conectados a la plataforma, no recibirán solicitudes de entregas y si no hacen entregas, no tendrán ninguna remuneración. Como respuesta a estas transformaciones laborales, también se han presentado transformaciones en las expresiones de movilización de los trabajadores, esto pudimos identificarlo al momento de plantear la problemática realizando el rastreo bibliográfico y confirmarlo a través de la etnografía digital cuando encontramos la página oficial de Instragram del movimiento de trabajadores de plataformas UNIDAPP; sin embargo, al hacer alusión a estas

movilizaciones con los rappideros abordados, pudimos identificar que la mayoría desconoce de las acciones y los que las conocen, prefieren no participar de estas.

Identificamos cómo en el trabajo en la plataforma digital Rappi se propician formas de explotación laboral, impulsada por la productividad y vista en este caso a través de la cantidad de anuncios y promociones a los que están expuestos los rappideros. Vemos entonces como consecuencia del trabajo a través de la plataforma, que se generan nuevas formas de explotación, entendida a partir de I.M. Young (2000) quien plantea que “la explotación es el acto de usar el trabajo de las personas para producir ganancias y no compensarlas de manera justa”. En conversación con Braverman (1974) quien reconoce que el sistema capitalista busca en la producción, la acumulación de capital en lugar de satisfacer las necesidades humanas, identificamos a través del trabajo de campo, que los rappideros se ven inmersos en una alienación promovida por el discurso capitalista de la cuarta revolución industrial, en el que se alienta a la producción de bienes materiales por encima de la salud en su concepto más global.

Vemos también cómo surgen nuevas formas de opresión, sabiendo que Young (2000) plantea que la opresión está presente en las normas, hábitos y símbolos de una sociedad. Reafirmando esta idea, Braverman (1974), plantea que el trabajo en la actualidad de ha deshumanizado y fragmentado de manera que el individuo no puede desarrollarse plenamente. Evidenciamos estos planteamientos en el trabajo de campo realizado para esta investigación ya que los rappideros no sienten ninguna identidad o pertenencia a la empresa, consideran ser sus propios jefes, además, no cuentan con el acompañamiento humanizado de una persona que represente las directivas de Rappi y la comunicación de necesidades o situaciones particulares durante el ejercicio laboral, se limita a un algoritmo o en el mejor de los casos, a la atención tercerizada por parte de una empresa prestadora del servicio. Por lo anterior, algunos de ellos no sienten la necesidad de organizarse colectivamente para luchar por sus derechos. Vemos aquí como se fragmentan las luchas sociales que, a través de los tiempos de la mano con la imposición de diferentes Revoluciones industriales, han reivindicado los derechos laborales.

Sin embargo, aunque la cuarta revolución industrial ha fragmentado la posibilidad de la lucha colectiva, esta no desaparece por completo, ya que emergen nuevas formas de movilización social en respuesta a estas vulneraciones. Sabiendo que se gestan nuevas expresiones de movilización social alrededor de esta problemática, se presentan los hallazgos identificados alrededor de la

emergencia de *expresiones de movilizaciones sociales* identificadas como respuesta a la vulneración de los derechos laborales de las personas que trabajan a través de plataformas digitales.

7.1 Condiciones laborales de personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi

A través de la historia, los movimientos obreros han logrado conquistar derechos que se denominan laborales pero en su profundidad, pueden entenderse también como derechos humanos. Generando así, transformaciones en las relaciones que se gestan con el ejercicio laboral. Con el desarrollo de esta investigación, pudimos identificar que hoy en día, se promueven nuevas formas de actividades económicas, que hacen que se confundan las relaciones laborales a través de la idea de emprendimiento y autoempleo.

Vemos que derechos como la salud, la dignidad laboral y el descanso son derechos de los que la plataforma digital Rappi se exime al desdibujar la relación laboral que tiene con los rappideros, nombrando a sus trabajadores, colaboradores y planteando una idea de emprendimiento o autonomía. En este apartado, se nombrarán los hallazgos frente a las transformaciones en las condiciones laborales que se evidencian con esta nueva forma de actividad laboral, generando nuevas formas de explotación a través de la vulneración de derechos que se han alcanzado con los movimientos obreros.

A partir de lo planteado anteriormente nos cuestionamos: ¿existen prácticas de explotación laboral en el trabajo digital que ofrece Rappi? Para responder esta pregunta, comparamos las condiciones laborales existentes, estipuladas en el código sustantivo del trabajo, en el cuál se regulan horarios laborales y salarios. Al realizar esta comparación, evidenciamos que muchos rappideros trabajan entre 10 y 70 horas a la semana, a diferencia de un trabajo regulado en el cuál se propone como cantidad máxima de horas laborales 48 a la semana. También pudimos notar que el salario de los rappideros no está establecido sino que variará dependiendo de características que se mencionaron en capítulos anteriores, en esta incertidumbre podemos reconocer explotación laboral desde la perspectiva psicológica, ya que los rappideros permeados por la idea subjetiva de productividad trabajarán de acuerdo a los parámetros establecidos por la aplicación para obtener recursos y “lograr todo aquello que se proponen” regidos por el discurso del rendimiento.

Vimos estas nuevas formas de explotación durante el trabajo de campo, pudimos encontrar algunos rappideros conscientes de las condiciones de explotación laboral en las que se encuentran

e identifican que realizan actividades laborales para la empresa Rappi que merecen ser reconocidas con los derechos que éstas conllevan. A través de las entrevistas, Jéssica y Daniela, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, también manifestaron explícitamente comprender que las transformaciones en las condiciones laborales que se presentan con el trabajo a través de la plataforma digital Rappi promueven nuevas prácticas de explotación. A través de las conversaciones informales, que se realizaron con personas de manera aleatoria también se encontró la misma respuesta en la mayoría de los casos; sin embargo, también pudimos evidenciar en las estrategias de recolección de información, que algunos rappitenderos prefieren seguir en la misma condición porque les permite mayor libertad, como se mencionaba en el capítulo anterior.

Sabiendo esto, se presentan las transformaciones en las condiciones laborales que se identifican con la implementación de la plataforma digital Rappi como actividad laboral, también se describirá por qué estas condiciones fomentan la desigualdad y la vulneración de derechos laborales en los siguientes aspectos:

7.2 Afiliación al sistema de salud y seguridad social

Durante el proceso de trabajo de campo pudimos identificar que la mayoría de los rappitenderos que hicieron parte de este estudio no están afiliados al sistema de salud y seguridad social. Vemos la vulneración al derecho a la salud ya que la plataforma digital no ofrece una vinculación al sistema de seguridad social, salud y pensión.⁵ Tampoco exige a los rappitenderos realizar el pago de esta de manera independiente. Esto sucede ya que los rappitenderos no tienen una ganancia mínima fija y estandarizada; sino que, esta dependerá de variables como tiempo de trabajo, dotación, sector donde se ubique. Con esta estrategia, la plataforma se exime de la responsabilidad de garantizar el derecho a la salud de sus colaboradores. Viéndolos como mercancía dentro del mercado laboral, como lo plantea Braverman (1974). De acuerdo con el autor, los rappitenderos se convierten en vendedores de su fuerza de trabajo a cambio de la ganancia de derechos básicos

⁵ Sistema de seguridad social, salud y pensión: Conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos laborales, subsidio familiar y los servicios sociales complementarios que se definen en la ley. Este es un sistema que cubre eventualidades como la de alteración a la salud, incapacidad laboral, desempleo, vejez y muerte, para cuya protección se establecieron los sistemas de Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y de Subsidio Familiar (Ministerio del Trabajo, 2022)

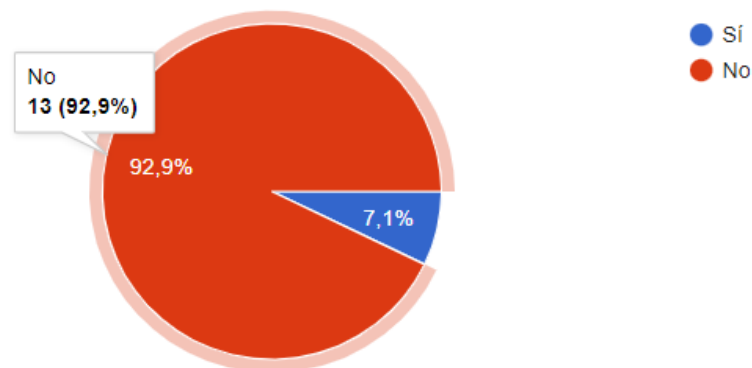
laborales. La alienación que planteaba el autor, vista en la actualidad, hace que los rappidenderos sientan que para acceder a este derecho deben producir la fuerza de trabajo necesaria y no sienten que sea un merecimiento por el hecho de ser empleados que enriquecen a la empresa. Esto lo evidenciamos a través de uno de los comentarios a una de las publicaciones del perfil RappidoProduce en el cual, quien comentaba manifestaba que pedirle a una plataforma la afiliación a la salud era absurdo y que ellos debían trabajar lo suficiente para poder pagársela. Él manifestaba que, con su trabajo en plataformas, alcanzaba a pagarse su seguridad social y tener una buena vida y planteaba que las personas que no podían hacerlo era porque no tenían capacidad de organizar sus finanzas. Sin embargo, en las respuestas de la encuesta realizada, la mayoría de Rappitenderos respondieron no pagar su seguridad social y en las entrevistas informales, se identificó en los rappidenderos que participaron del estudio que el trabajo bajo demanda a través de plataformas digitales, no genera ingresos mucho más amplios que el salario mínimo legal vigente y que en los casos que alcanza este salario, se trata de personas que se encuentran conectas y disponibles para la aplicación entre 9 y 12 horas diarias. Para el análisis, se retoma lo planteado por el Ministerio del trabajo para definir el sistema de Seguridad como la afiliación a: ARL: Administradora de Riesgos Laborales, EPS: Entidad Promotora de Salud, AFP: Administradora de Fondos de Pensiones.

En la siguiente imagen extraída de la encuesta realizada, se puede ver que los rappidenderos no se encuentran afiliados al sistema de protección de salud vigente en el país:

Figura 19
Encuesta

8. ¿Tiene acceso al sistema de seguridad social?

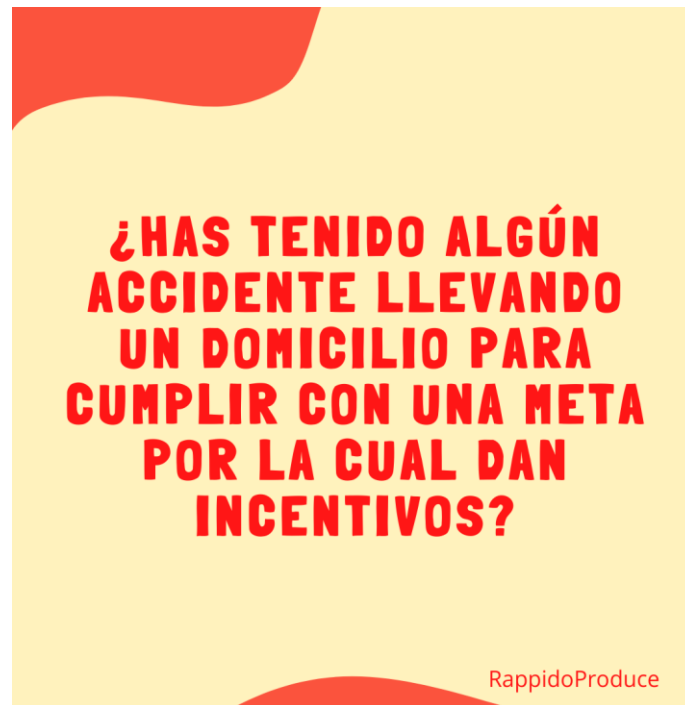
14 respuestas



Sabiendo que los rappidenderos no se encuentran afiliados a sistemas que les proteja y garantice su derecho a la salud, encontramos particularmente importante que ni siquiera están

protegidos durante el ejercicio de su labor. Identificamos que el trabajo a través de Rappi implica alto riesgo de accidentalidad. La mayoría de rappidenderos abordados, manifestaron que han sufrido accidentes durante la jornada laboral, esto se halló a través de las entrevistas y de la siguiente imagen publicada a través del grupo de rappidenderos en Facebook:

Figura 20
Publicación



Esta publicación tuvo diferentes comentarios, en los cuales, los rappidenderos afirman y normalizan el alto riesgo de accidentalidad que tiene trabajar a través de la plataforma, esto evidenciado en comentarios como: “Sii.. Todo el mundo.. Meras levantadas⁶ de panas uno ve en la calle por esos incentivos hasta semáforos hay que comerse pa llegar a tiempo... Si muy duro me di” (Comunicación personal, Comentarios Facebook, 2022)

En la misma línea, es también importante agregar que según el Ministerio de Trabajo de Colombia y teniendo en cuenta la escala de riesgos laborales en Colombia, los rappidenderos realizan

⁶ Levantadas: expresión coloquial utilizada en Colombia para referirse a un choque o colisión

actividades de riesgo laboral IV⁷. Por lo cuál, los rappitenderos deberían estar mínimamente afiliados a la ARL que garantice que el ejercicio de su profesión sea seguro y digno.

Sabiendo que los rappitenderos realizan actividades de riesgo laboral IV y teniendo en cuenta que el Ministerio del Trabajo de Colombia plantea que

Las empresas donde los trabajadores deben desarrollar actividades calificadas con niveles de riesgo IV y V, el suministro de la indumentaria apropiada adquiere mayor relevancia. Los peligros a los cuales se exponen estos empleados requieren ser afrontados mediante una dotación que debe ser oportuna, idónea y acorde al respeto de la dignidad humana. (Ministerio del trabajo. 2019)

A pesar de que desde el ministerio de trabajo se hace la alerta de dotación para los trabajadores que realizan actividades de este grado de riesgo, pudimos identificar que los rappitenderos no reciben ningún tipo de dotación por parte de Rappi. Toda la indumentaria debe ser comprada por ellos mismos, como se evidencia en la siguiente imagen extraída de la encuesta, donde se observa las dotaciones que reciben los rappitenderos:

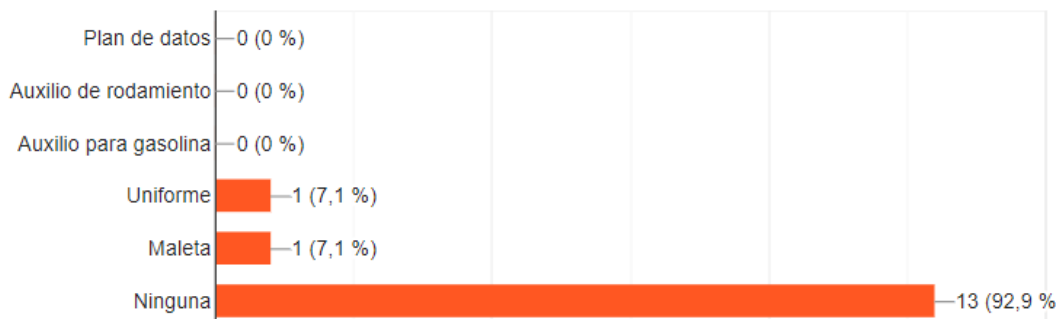
Figura 21

Encuesta

7. ¿Recibe algún tipo de dotación por parte de Rappi? Seleccione las que correspondan



14 respuestas



A partir de lo anterior, podemos ver las respuestas de la encuesta aplicada en la que los rappitenderos afirman que Rappi no les facilita ningún tipo de dotación a casi ninguna de las personas que trabajan a través de su plataforma digital, para el ejercicio eficaz y seguro de su actividad laboral.

⁷ Riesgo laboral IV: El Ministerio del Trabajo (2022), no especifica el riesgo para trabajadores de plataformas, de hecho, no se especifica el riesgo para domiciliarios. Únicamente se indica que se entiende por riesgo IV al riesgo laboral al que se encuentran sometidas las personas que trabajan en **transporte** o vigilancia privada.

Adicionalmente, las personas entrevistadas y que participaron activamente de las publicaciones de la etnografía digital, manifestaron la misma respuesta.

Es necesario destacar que, a través de la etnografía mixta realizada, encontramos que de acuerdo al tipo de dotación que el rappidendero obtenga dependerá la cantidad y calidad de pedidos que le llegan a través de la aplicación y a la hora de reclamar los pedidos en el restaurante. Algunos de los rappidenderos que participaron de este estudio, manifestaron que, si no llegan al restaurante con la maleta oficial de Rappi, no se les entrega el pedido o son tratados de manera diferente o poco cordial. También manifestaron que son ellos quienes deben adquirir esta dotación: Maleta, chaqueta, guantes, pantalón. Si un rappidendero tiene todo ese equipo registrado en la aplicación, recibirá más y mejores domicilios. Por el contrario, si un rappidendero no tiene esta indumentaria registrada como compra directamente a la empresa, la plataforma enviará a esta persona domicilios con menor ganancia.

Además de la falta de dotación en la indumentaria, pudimos identificar que los rappidenderos no se encuentran protegidos, aún con el riesgo laboral al que están sujetos, sin embargo, revisando en las ofertas que realiza Rappi, reconocimos un Seguro para rappidenderos. Al preguntar a las personas que hicieron parte de este estudio, algunos manifestaron no conocer sobre la existencia del seguro, otros manifestaron que en alguna ocasión intentaron comprarlo, pero no fue posible ya que el canal de comunicación es poco efectivo y otros manifestaron no confiar en seguros ofrecidos por la compañía. En el desarrollo de la etnografía mixta, algunos rappidenderos denunciaron haber comprado el seguro, sin embargo, al momento de necesitar hacerlo efectivo, la compañía tergiversó los términos del contrato de seguro y no fueron correctamente atendidos, muchos de los gastos tuvieron que correr por cuenta de cada uno. Esta información está fundamentada en una de las entrevistas informales realizada; será importante para las estudiosas de las ciencias sociales y derecho, continuar estudiando y problematizando esta temática.

Como consecuencia de esta transformación, identificamos tres problemáticas: la primera, de cara a la alta accidentalidad que sufren los rappidenderos en el ejercicio económico en nombre de la empresa Rappi y la nula responsabilidad que se permite la compañía al desdibujar la relación laboral existente. La segunda, sujeta a la calidad de vida de las personas que trabajan a través de esta plataforma ya que pudimos ver que pasan a segundo plano necesidades básicas y primordiales como la salud vista desde un concepto global, y por último, en lo cual profundizaremos a continuación, es

la problemática relacionada con el efecto de la productividad en la subjetividad de las personas, hasta el punto de impulsar la autoexplotación con el fin de la acumulación de recursos.

En suma, podemos identificar que la vulneración del derecho a la salud de los trabajadores hace parte de las nuevas prácticas de explotación laboral en el que el capitalismo nuevamente se impone a través de la cuarta revolución industrial, ubicando nuevamente a los trabajadores en una posición de explotación; esta vez, a través de la potenciación de la mentalidad productiva y positiva. El trabajador de Rappi, vende su trabajo para poder comprar el derecho a la salud. Aquí es donde de acuerdo con Weil (2014), los trabajadores se convierten en herramientas, productos que están a favor del crecimiento económico; privándoles de su libertad y su humanidad. La mentalidad que promueve Rappi, orienta a que los trabajadores compren eso que desean con la venta de su fuerza de trabajo. Pero la realidad se trata de largas jornadas laborales que no le permite a los rappideros satisfacer necesidades como el descanso, la socialización o la atención a la salud.

7.3 Horarios y jornadas laborales implementados por la mentalidad productiva

Vimos anteriormente que uno de los motivos por los cuáles Rappi argumenta no tener una relación laboral real con los rappideros es porque no los obligan a cumplir un horario laboral específico, ya que los rappideros tienen cierta autonomía para elegir los horarios para trabajar. Por ejemplo, la mayoría de personas abordadas, manifiestan que su horario laboral lo determinan ellos mismo, pero la plataforma digital influye en estos horarios, proponiendo beneficios económicos por trabajar en determinadas horas y sectores, a su vez sugiere hacer una reserva de tiempo, la cual les genera una mayor probabilidad de recibir pedidos durante el tiempo que se conectan a trabajar y que está sujeta a disponibilidad de acuerdo a la demanda de trabajo, lo cual determina un horario laboral.

Encontramos también que los rappideros que dejan de conectarse en un periodo de tiempo, son bloqueados y no pueden volver a trabajar a menos que hagan ciertas gestiones en oficinas físicas donde la atención es lenta y de poco alcance por la tercerización del servicio de atención. Entonces, aquí encontramos otra transformación en las condiciones laborales ya que si bien es cierto que los rappideros no tienen un jefe directo que les estipule horarios y ellos mismos eligen su horario laboral, existe cierto control de la plataforma para que esos horarios se cumplan y si no es así, la empresa Rappi toma acciones a través de sanciones.

Sabiendo que los rappitenderos pueden elegir en qué horarios van a trabajar, pudimos reconocer que los horarios laborales de las personas que trabajan a través de Rappi varían entre 10 y 70 horas a la semana, la mayoría de rappitenderos que hicieron parte de esta investigación, trabajan en simultaneo a través de varias plataformas digitales. Durante el trabajo de campo pudimos identificar que esta variación depende de las características por las cuáles las personas toman la decisión de trabajar con la plataforma. Pudimos identificar tres características diferenciales en la población:

La primera, está relacionada con la concepción de productividad; encontramos que algunos rappitenderos trabajan a través de Rappi en sus tiempos libres, con la intención de monetizar ese tiempo y acumular recursos económicos; es decir, no ven a Rappi como un empleo, sino más como una forma de ocupar su tiempo libre y hacer de este, un tiempo productivo. Manifiestan además que hacer dinero a través de Rappi es beneficioso pues les permite realizar otro tipo de actividades como estudiar, emprender o dedicarse al arte. Comentarios en conversaciones informales en la etnografía mixta como “uno con una bicicleta ahí parqueada, mera ansiedad y meras ganas de plata... se pone a trabajar en Rappi y se hace algo de plata” (Comunicación personal, entrevista, 2021) fueron los que permitieron identificar el discurso de productividad instaurado en la sociedad como una de las características por la cuál las personas deciden trabajar a través de plataformas digitales. Se reconoce que la mayoría de rappitenderos que se relacionan con esta característica, son jóvenes y estudiantes.

La segunda, se vincula con las personas que consideran que trabajar en Rappi es una buena alternativa y lo hacen por gusto propio, esto lo pudimos evidenciar, a través de la etnografía digital, como se mencionaba en el capítulo anterior, algunos rappitenderos a través de comentarios y reacciones, manifiestan que deciden trabajar a través de la aplicación, porque consideran que es una buena fuente de ingresos, que es un trabajo independiente. Incluso manifiestan que existe la posibilidad de ganar el dinero necesario para pagar salud y seguridad social de manera independiente, como se evidencia en el siguiente comentario: “Pobrecitos, quieren un contrato laboral tacaños generan sobrado más de 1.5 mínimos y les duele pagar su seguridad social... Total a uno le alcanza” (Comunicación personal Comentario de Facebook. 2021)

La tercera, se conecta con las oportunidades laborales existentes en el país; lo vimos en los rappitenderos que trabajan en la plataforma porque no han tenido una oportunidad laboral diferente por diversos aspectos. A continuación se puntualizan algunos ejemplos que se encontraron en la realización del trabajo de campo:

Hallamos que debido al contexto Colombiano, algunas personas no han tenido otras oportunidades laborales por la edad, como Alfredo Quiñonez⁸ (*entrevista informal*) quien a través de la conversación manifiesta que toda su vida se dedicó a la mensajería en la empresa Servientrega, pero hace algún tiempo, ese tipo de trabajos oficiales y con vinculación a mensajeros, fue perdiendo rigurosidad y las empresas comenzaron a preferir servicios de plataformas que tercerizan el servicios a domicilio. Alfredo manifiesta que hoy en día, por su edad, no puede acceder a un trabajo con vinculación y estabilidad laboral y su única alternativa es trabajar a través de plataformas digitales, una de ellas, Rappi.

Otra razón de la baja oferta de posibilidades laborales es por su nacionalidad, Oscar González⁹ (*Entrevista informal*) manifestó que trabaja a través de Rappi porque actualmente no tiene documentación vigente para trabajar en Colombia, sin embargo, su esposa sí y la cuenta está a su nombre aunque es él quien trabaja en la aplicación. Óscar también manifestó trabajar en otras plataformas además de Rappi, lo que nos hace cuestionarnos sobre otra de las características que permiten la movilización y organización social que tiene que ver con el sentido de pertenencia a una empresa y empatía con un grupo de compañeros que viven las mismas situaciones.

También vemos otro grupo que trabaja a través de Rappi debido a su condición social, particularmente, uno de los casos que nos permite evidenciar esta característica, es el de Miguel Ramírez¹⁰, un rappidendero, que manifiesta que trabaja a través de la plataforma porque es la única forma que tiene para obtener recursos para su sostenimiento teniendo en cuenta que es ex presidiario, por lo cual se le ha dificultado tener otra oportunidad laboral.

Aquí, podemos identificar como los trabajos bajo demanda a través de plataformas han transformado la forma como las personas conciben el trabajo y ganan dinero. Vemos que los trabajadores, no se sienten parte de un colectivo, sino que trabajan de manera individualizada. Esta individualización del trabajo hace que la organización social colectiva sea más difícil de poner en marcha ya que al tratarse de un trabajo digital, la dispersión de los empleados es mayor. Debido a que no son una comunidad homogénea que comparten las mismas características, todas las personas que trabajan en plataformas lo hacen por una razón diversa y específica, reconociendo la aproximación a caracterizar a los rappidenderos nos cuestionamos frente a la apertura y accesibilidad

⁸ Alfredo Quiñonez: Rappidendero de 50 años, Colombiano. 5 años trabajando en Rappi y otras plataformas.

⁹ Óscar González: Rappidendero 30 años, Venezolano. 10 meses trabajando para Rappi

¹⁰ Miguel Ramírez: Rappidendero de 39 años. Colombiano, 1 año trabajando en Rappi

que tiene esta plataforma. Prácticamente, cualquier persona podría crear un perfil para hacer domicilios mediados por la plataforma de Rappi.

Conociendo las variables de algunos de los rappitenderos y las razones que los lleva a trabajar bajo esta modalidad, se entiende que debido a las condiciones, cada persona trabaja de manera diferente y en horarios diferentes, es decir que los estados, las rachas y la tasa de aceptación es diferente para cada rappitendero, esto nos permite afirmar y bajo el sustento de las entrevistas y la encuesta realizada, que el salario que reciben las personas que trabajan a través de Rappi, no es directamente proporcional a las horas de trabajo, ya que de ser así, los rappitenderos que laboran la misma cantidad de horas, tendrían el mismo sueldo, diferentes personas abordadas afirman que trabajan entre 8 y 12 horas al día y su sueldo varía entre menos de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (1SMMLV) y más de 1SMMLV. Esto pone en evidencia que trabajar en Rappi genera una incertidumbre frente a aspectos importantes como la retribución económica que se recibirá, ya que ésta depende de variables como el horario en que se trabaje, la tarifa de pago que establezca la aplicación para cada domicilio y que varía en cada uno de ellos, la cantidad de horas trabajando, los domicilios que reciba, las condiciones climáticas, entre otras, entendiendo que no todas las personas pueden desempeñar este trabajo de la misma manera debido a las condiciones mencionadas, y que por esto, se ve condicionado su retribución económica.

Por otro lado, entendiendo que la retribución económica en Rappi no es fija y no depende en su totalidad de las horas trabajadas, nos enfocamos en recopilar información relacionada con las vivencias en las jornadas laborales de los rappitenderos, evidenciando la categoría de productividad, esto en el tiempo limitado que establece la aplicación para que los rappitenderos entreguen los pedidos. Teniendo en cuenta que algunos rappitenderos manifiestan que la app presiona para que estos realicen pedidos en poco tiempo, poniendo en riesgo su integridad física y mental. Diferentes rappitenderos comentan que solo en algunas ocasiones el tiempo es suficiente para entregar los pedidos y otros, manifestaron que nunca es suficiente.

A esto se suma incentivos que la aplicación propone por entregar una cantidad de domicilios en un tiempo menor, generando en ellos una mayor productividad motivada por una retribución económica. De la mano, ofrecen incentivos en horas de mayor demanda de trabajo determinadas por cuestiones climáticas como la lluvia, en donde a través de anuncios, incentivos y mensajes animan a los rappitenderos a trabajar aún más bajo la lluvia, generando que se esfuercen por cumplir con tiempos y cantidad de pedidos determinados, poniendo en riesgo su vida para poder ganar

bonificaciones. Sin embargo, algunos rappideros manifiestan que en ocasiones, la remuneración no es proporcional con respecto al riesgo, costo y tiempo de realización del domicilio.

Lo mencionado anteriormente frente a los incentivos y la productividad, se evidencia, además de las respuestas de la encuesta, en el caso de Daniela¹¹, una joven universitaria que trabaja en Rappi y quien manifiesta que usualmente la app crea promociones como: *Si haces 8 domicilios en una hora +20.000*. Ella afirma que se esforzaba por cumplir con esta meta, pero no siempre la podía cumplir así se enfocara en ello, ya que no siempre dependía de ella, sino del tiempo que demore el restaurante en entregar el domicilio que debía llevar, los semáforos, el tiempo, entre otras. Ella lo describe así: “Por ejemplo me daba mucha rabia cuando no me ganaba la promoción y todo ese esfuerzo y esa corrida, eso me daba demasiada rabia, como dan la promoción no pagan los domicilios bien, entonces es uno como ahg, no alcancé, me pagaron mal, meforcé, corrí, porque uno casi que se pasa los semáforos, y no lograr ganar el incentivo” (Ramirez. Comunicación personal. 2022). Se nota aquí como el afán de productividad y de acumulación de capital afecta directamente la salud mental de las personas que trabajan a través de las plataformas. Porque por más que se esfuerzen para cumplir ciertas metas, las promesas siempre serán desmedidas e imposibles de lograr. Generando un constante afán y frustración.

Además de las promociones mencionadas anteriormente, encontramos otras que se ofertan también en tiempo de demanda, pero esta vez no por días sino por mes, como lo es en Diciembre, el cual es un mes con alto flujo de domicilios, así lo afirma la entrevistada “En diciembre sacaron una promoción, hacerse como 30 pedidos como en dos días, yo me puse a hacer la cuenta y era no dormir, o dormir dos horas, era como +100.000, pero yo decía, es no dormir” (Daniela. Entrevista 2022). Diferentes personas entrevistadas afirmaban que estas promociones generan una presión muy grande, ya que ofrecen muy buen dinero por pocas horas de esfuerzo, esto los llevaba a querer producir y correr riesgos para poder obtener un dinero extra, en palabras de una rappidera: “Es una presión muy grande porque yo digo, cuanta gente no correrá y uno se desespera por cumplir la promoción” (Jaramillo. Comunicación personal. 2022)

En suma, vemos que Rappi sumerge a las y los rappideros en un lenguaje de productividad, donde a través de anuncios y promociones los motivan a trabajar más sin importar los riesgos que corren, esto también se evidenció en la constante ola de mensajes que reciben

¹¹ Daniela Ramírez: estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia. 24 años. Trabajó en Rappi durante la pandemia COVID-19.

impulsandolos a trabajar. Un entrevistado afirma que constantemente durante el día, envían mensajes como: conéctate estamos en alta demanda, mandan hasta 6 o 7 mensajes, como se puede observar en la siguiente imagen:

Figura 22

Mensajes de texto



Nota. Fuente. Pantallazo buzón de mensajes Jessica Jaramillo

Vemos pues como Rappi transforma y alienta a sus empleados a tener una mentalidad productiva, alienando sus formas de ver y concebir el mundo. Para interpretar esta realidad, se reconoce el fenómeno de la alienación del trabajador que plantea Braverman (1974) impulsa a los rappideros a seguir enriqueciendo con su mano de obra barata a la empresa sin la retribución al menos en derechos que los trabajadores merecen. La plataforma ha garantizado su éxito a través de la inmersión en la subjetividad de los trabajadores, logrando una colectividad de trabajadores individualizados que no se reconoce como sujeto de derechos laborales.

Es aquí donde de la mano de Chul-Han y de Bauman vemos cómo el discurso de la posmodernidad y de la positividad permite que Compañías como Rappi Inc obtengan un éxito rápido y asegurado, esto debido a que propone una idea de trabajo a partir del autoemprendimiento, de ser

su propio jefe, pero que al final no termina siendo así. Esto, lo analiza el sociólogo y filósofo Bauman (1999), el cual plantea que en el siglo XX, con la posmodernidad, se genera una dilución de lo sólido, en donde instituciones oficiales como el trabajo sufren múltiples transformaciones, permitiendo que nuevos valores propios de la posmodernidad creen escenarios perfectos para que se configuren nuevas dinámicas laborales, como se ha evidenciado a lo largo de los capítulos, en donde emergen compañías como Rappi Inc que ofrece un trabajo camuflado en una idea de emprendimiento, generando así personas que trabajen para ellos pero sin garantizarles condiciones de trabajo que ya habían sido conquista de luchas obreras generadas por revoluciones industriales pasadas.

En este punto es pertinente preguntarnos ¿por qué sucede esto? ¿Por qué las personas aún con los derechos conquistados a través de luchas obreras siguen en esta modalidad de trabajo? Además de las razones vistas anteriormente frente a las condiciones particulares de cada persona que los motiva a trabajar en esta plataforma digital como: la edad, condición social, nacionalidad, entre otras; el filósofo Byung-Chul Han (2010) también nos permite aclarar este punto, explicando que la sociedad, en este caso reflejada en las transformaciones laborales que genera la cuarta revolución industrial, está atravesada por el discurso de la positividad y del rendimiento, en la que a través de anuncios y ofertas de promociones, las personas quieren dar más de sí mismos, tengan un pensamiento positivo frente a lo que pueden lograr, donde la respuesta va orientada a: Tú puedes con todo. Y es aquí donde se evidencia la sociedad del rendimiento, de la positividad, la sociedad del cansancio, donde la presión del discurso general del contexto lleva a una autoexplotación donde no importa pasar semáforos en rojo, poner en riesgo la integridad propia y de las demás personas, tampoco importa el descanso, el tiempo libre de real esparcimiento, todo con tal de lograr llegar a la meta propuesta por el sistema productivo y con el mensaje de la acumulación de capital para alcanzar la realización personal.

Entendiendo lo planteado por el filósofo, pudimos reconocer cómo se transforman las dinámicas de horarios y jornadas laborales a partir del trabajo en la plataforma digital Rappi, orientando a los rappitenderos a trabajar sin descanso con propósito de acumular recursos económicos que les permitan entrar en el sistema de consumo a través de la acumulación del capital.

7.4 Descanso remunerado

Sabiendo que Rappi se involucra en la subjetividad de los rappitenderos para que sientan que están siendo productivos al trabajar muchas horas sin descansos, vemos también cómo se transforma

el derecho que tienen los trabajadores al descanso y vacaciones remuneradas. Que se estipula de acuerdo al Código Sustantivo del trabajo en su artículo 172 de 1990 y 186 de 1967. A través del trabajo de campo, pudimos saber que la plataforma digital no tiene una forma de control o conteo de horas o semanas laboradas. Tampoco permite a sus trabajadores ver cuál fue la fecha de vinculación con la plataforma, por lo cual no tienen pruebas que les permita exigir este derecho laboral. Es importante agregar que los rappideros que hicieron parte de este estudio manifiestan no tener vacaciones remuneradas. Esto, ya que la forma como son remunerados dependerá de la cantidad de servicios que presten. Es decir, si no están conectados en la plataforma, dispuestos a entregar pedidos, no tendrán ninguna remuneración.

Algunos rappideros, manifiestan que trabajar a través de Rappi, les permite tener más tiempo libre. Sin embargo, durante el trabajo de campo, nos preguntamos: ¿cómo conciben los rappideros la idea de ocio y tiempo libre? Esta pregunta surge a partir de uno de los casos abordados a través de entrevista informal, donde una persona manifestó que quienes trabajan a través de Rappi tienen mucho tiempo libre mientras esperan pedidos sentados con otros compañeros en lugares públicos, como parques o cuadras sin salida; o privados, predispuestos por centros comerciales. Conociendo esto, vemos como los planteamientos de productividad promovidos por la plataforma, están inmersos en el pensamiento de algunos rappideros. Ya que a pesar de que están conectados y a disposición de la plataforma, ellos conciben que, si no están específicamente haciendo un domicilio, están pasando tiempo libre. Si no estuvieran conectados, ¿Qué estarían haciendo don ese tiempo libre? Perdiendo el tiempo que podrían monetizar, fue la respuesta que dio un rappidero participe de una conversación informal.

Vimos como la plataforma digital Rappi cumple con los criterios para tener que asumir ciertas responsabilidades con los rappidero, pero desdibuja esa relación laboral con ayuda de la ausencia de normatividad que regule este tipo de actividad laboral, adicional la inmersión en la subjetividad de los rappideros a través de mensajes constantes e incentivos para que sean más productivos.

Identificamos entonces las transformaciones en las condiciones laborales existentes, reguladas a través de normas y leyes que se alcanzaron con luchas obreras, con respecto a las emergentes a partir de la plataforma Rappi. Reconociendo que este tipo de ejercicio laboral, potencia las desigualdades, promoviendo y potenciando nuevas prácticas de explotación. Ya que existe un

aprovechamiento por parte de la plataforma digital para vulnerar derechos que no permiten que la relación laboral sea justa.

Conociendo la situación de vulneración de derechos laborales en la que se encuentran los rappitenderos, es importante ver la precariedad laboral a la que actualmente nos enfrentamos, sabiendo que la plataforma digital Rappi, es solamente un ejemplo de la gran transformación laboral que actualmente vivimos donde vemos plataformas digitales que tercerizan diversos tipos de servicios.

De la mano de estas transformaciones laborales, también pudimos identificar que las expresiones de movilización social y obrera también se transforman con la emergencia de luchas sociales en el medio digital, que realiza manifestaciones tanto virtuales como físicas que buscan el reconocimiento de derechos y la regulación de estas nuevas formas de trabajo que se portencian en el mundo cada vez más digitalizado.

7.5 Expresiones de movilización social en Rappi

Después de describir, cuestionar y analizar la problemática que hay alrededor de las plataformas digitales de la compañía Rappi Inc, nos preguntamos ¿hay personas que manifiestan su inconformidad frente a la creación y difusión de estas modalidades de empleos, que vulneran derechos laborales ya alcanzados? En este acercamiento investigativo quisimos rastrear estas expresiones de movilización que surgen a partir de esta forma de empleo, teniendo como premisa que si hay transformaciones laborales en el mundo digital, también deben haber expresiones de movilización desde estas dinámicas.

Hallamos que, a pesar de la distancia e individualización que tienen como premisa la cuarta revolución industrial y la digitalización del empleo, existen personas inconformes y con iniciativa para crear un movimiento social que exponga sus inconformidades y las de muchos otros frente al trabajo precarizado y donde se vulneran los derechos básicos de los trabajadores que ofrecen las plataformas digitales, las principales expresiones de movilizaciones sociales encontradas fueron las siguientes:

7.5.1 Sindicato virtual UNIDAAP

Es una organización sindical, conformada por un grupo de trabajadores y trabajadoras de las plataformas digitales, según la escuela nacional sindical, fue conformado con el apoyo de diferentes ONGs y de la Central Unitaria de Trabajadores – CUT para luchar y conseguir mejores garantías laborales frente a esta modalidad de trabajo. Esta misma fuente asegura que ha habido varios intentos de los trabajadores de plataformas para organizarse en el país con fines de expresar su inconformismo frente a sus condiciones laborales. Esta escuela afirma que, en años anteriores, algunos trabajadores de estas plataformas han hecho movilizaciones y han iniciado movimientos que han tenido alcance nacional, pero las aplicaciones los han bloqueado, generando que los líderes y seguidores busquen otro trabajo y abandonen la causa.

El sindicato UNIDAAP, según la escuela nacional sindical, nace a partir de una injusticia cometida a uno de sus creadores, Andrés Barbosa, el cual afirma que tuvo varios problemas con su cuenta que desencadenaron en una deuda por \$500.000 pesos de él con la app, él, muy indignado hace una denuncia pública, la cual se viraliza y a partir de ella comienza a recibir diferentes testimonios de personas alrededor del país a los cuales les había sucedido algo similar. A raíz de esta situación, Andrés y varios de sus compañeros crean el Movimiento Nacional de Repartidores de Plataformas Digitales y convocaron a una primera manifestación en agosto de 2020 en la ciudad de Bogotá, a la cual asisten alrededor de 4.000 repartidores a manifestar su inconformidad.

Dado lo anterior, y viendo el apoyo de los y las repartidoras que también querían expresar su inconformidad y el gran número de personas pasando por situaciones de vulneración similares, se motivaron a seguir con este movimiento y en el 2021 es lanzada la aplicación para personal de plataformas UNIDAPP, el cual es el primer sindicato para trabajadores y trabajadoras de aplicaciones digitales en Colombia. La mencionada organización sindical virtual se difunde al público por medio de una aplicación web que los trabajadores de plataformas pueden descargar y registrarse para recibir (según la página oficial del sindicato): asesoría jurídica y legal para aquellos trabajadores y trabajadoras que le son vulnerados sus derechos, contenidos de formación; donde los usuarios podrán ver cursos de formación sindical, derechos laborales y protección social, participar de reuniones y asambleas donde se pueden enterar de todas las actividades del sindicato, entre otros beneficios.

Además del sindicato, desde el mundo digital se convocan a diferentes manifestaciones sociales para expresar a los dirigentes de la compañía Rappi Inc que existe una inconformidad con las políticas de uso que plantean para el trabajo a través de su plataforma digital, ejemplo de estas, encontramos los apagones y el rechazo a el auto aceptar.

7.5.2 Los apagones

Se promueven a partir de redes sociales y el voz a voz en la interacción entre rappidenderos y tienen como propósito incentivar a los rappidenderos para que no se conecten en un período de tiempo. Del mismo modo, se promueve entre los usuarios de Rappi, no utilizar la APP para generar mayor impacto y pérdida a la aplicación. En ocasiones, durante la realización de los apagones, los rappidenderos se han dispuesto a realizar manifestaciones presenciales como plantones en las oficinas físicas de Rappi o rodadas masivas en moto por la ciudad. Aunque a partir del trabajo de campo, no pudimos identificar si los rappidenderos son sancionados por realizar estas prácticas, a través de la entrevista, pudimos saber que no conectarse a la APP, puede traer consigo consecuencias como bloqueos temporales o reducción en el pago de los domicilios. Los apagones pueden categorizarse dentro de una práctica de activismo contemporáneo planteado por Engels (2015) como “Boicots” la cual se trata de evitar consumir, comprar o apoyar ciertos productos. A través de esta práctica los rappidenderos invitan a la comunidad a no consumir a través de Rappi y de la misma manera, ellos mismos dejan, al menos por unas horas de ser clientes de la plataforma.

7.5.3 Apagar el autoaceptar

De acuerdo a lo observado en el trabajo de campo, y de manera especial en la etnografía digital se pudo observar una inconformidad generalizada por el *autoaceptar* presente en la app Soy Rappi, a través del cual, como se mencionaba en capítulos anteriores, al estar activo, todos los pedidos que le lleguen al rappidendero, serán aceptado automáticamente, sin importar el pago o la distancia que deba recorrer, en retribución a esto Rappi genera una racha que le permitirá al rappidendero recibir más domicilios pero sin garantizar que sean rentables para ellos. A partir de evidenciar que la modalidad de *autoaceptar* no les favorece, sino que por el contrario les obligaba a realizar domicilios que no generan mayor ganancia, se comienza a convocar por redes sociales a

Apagar el autoaceptar ya que lo ven como forma de subordinación y de forzar a cumplir con ciertos domicilios que no tiene beneficios para ellos.

Ante este panorama, de rappideros apagando el autoaceptar, varios repartidores afirman que Rappi para contrarrestar esta manifestación, premió a los rappideros que mantenían el autoaceptar en estas jornadas de movilización, así lo mencionan a través del grupo de facebook *Club Rappideros de Medellin*: “Sres quitar el autoaceptar no es conveniente para q ellos nos escuchen ya lo hemos vivido rappi comienza a pagar mas 6mil y promociones a los poco q quedan autoceptanto” (Comentario de Facebook. 2022).

Vemos entonces que Rappi premia a los que no hacen parte de estas manifestaciones, además esto genera una división, la cual no permite que los rappideros se organicen ya que mientras unos protestan otros pueden salir favorecidos, es decir, mientras unos luchan por condiciones laborales mínimas, otros se lucran de no hacer parte de estas manifestaciones, esto impide que un gran grupo de repartidores se reúna y se trace un objetivo común en pro de conquistar garantías laborales para las personas que trabajan a través de plataformas digitales.

Después de identificar estas diferentes expresiones de movilización como el sindicato virtual, los apagones y el rechazo al autoaceptar, incluimos en el trabajo de campo preguntas e imágenes orientadas a reconocer otras expresiones y también la opinión de las y los rappideros frente a estas manifestaciones, por sorpresa descubrimos que la mayoría de las personas abordadas no conocen estas manifestaciones, o las conocen pero no desean hacer parte de ellas, por medio de las publicaciones, nos dimos cuenta que muchas personas rechazan estas movilizaciones, catalogando a los promotores y participantes como llorones y que deberían buscar trabajo en otro lugar. Frente a esto nos cuestionamos, y quisimos ir más allá, ¿por qué esta comunidad no quisiera reclamar junto con sus compañeros los derechos laborales que ya han sido conquistados y los cuales pueden exigir su cumplimiento? es aquí donde pudimos ver las primeras luces de la respuesta a esta pregunta, los rappideros no sienten que hacen parte de una comunidad de trabajadores, es decir, su trabajo es autónomo, no necesitan de nadie ni de nada más que su móvil y su transporte para trabajar, en las preguntas de las entrevistas y la encuesta, una iba orientada a reconocer si se sentían parte de la comunidad de rappideros, a lo cual la mayoría de personas abordadas manifestaba que no, que

solo lo veían como un trabajo, no con sentido de afinidad, esto impide que se creen lazos y sentido de pertenencia por el lugar que habitan y desde el cual trabajan, viendo a rappi únicamente como fuente de ingresos y de trabajo independiente, que es al fin y al cabo como se pretende vender esta modalidad de trabajo.

A partir de lo anterior, observamos como Rappi, con su idea de autonomía y productividad, ha logrado permear su discurso en las acciones de los rappitenderos, donde la mayoría prefieren trabajar sin importar sus condiciones laborales ya que rappi, según su discurso, les ofrece un trabajo rápido y de fácil acceso y que además premia la fidelidad de las personas que deciden no participar de las diversas manifestaciones en su contra, premiándolos con promociones y por el contrario a los que participan les genera bloqueos y deudas injustificadas.

Entonces vemos que a partir de estas muestras de movilización, se empiezan a gestar movimientos sociales los cuales, retomando planteamientos de la socióloga Marisa Revilla son proceso de constitución de una identidad colectiva, por el cual se dota de sentido a la acción individual y colectiva, y es precisamente esto lo que se busca desde el sindicato UNIDAPP, unir los sentires inconformes de los trabajadores de plataformas digitales para reclamar mejores garantías laborales. Si bien es difícil dadas las condiciones en las que se ubica esta modalidad de trabajo como lo son: autoempleo, virtualidad, autonomía, ser su propio jefe; las cuales generan un discurso tendiente a la individualidad y el egoísmo, hay diferentes personas que piensan que este campo de trabajo en la virtualidad, que también es potencial y puede tener muchos beneficios, puede ser pensado de manera diferente, en pro de reconocer derechos y no con la tendencia a enriquecer a unos pocos.

Reconocemos que la emergencia de las expresiones de movilización social alrededor de la precarización que genera el trabajo a través de plataformas digitales, son formas de resistencia contemporánea que se representan en activismo a través de redes sociales y prácticas conocidas como “boicots”. Otra práctica de resistencia contemporánea que pudimos identificar que podría categorizarse como boicots, se trata de la propuesta de algunos restaurantes para no utilizar plataformas digitales, ofreciendo el servicio a domicilio gratis si se realiza el pedido a través de canales directos entre el restaurante y el consumidor, sin usar como intermediario alguna plataforma

digital. Estos restaurantes, le apuestan a la conservación del trabajo de domiciliario con las garantías laborales que este requiere.

8 Conclusiones

Como se planteó en el proyecto de investigación, este estudio se realizó con el objetivo de reconocer las transformaciones de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi. En pro de la consecución de este objetivo, planteamos también tres objetivos específicos: 1. Identificar los cambios entre las condiciones laborales pasadas y las emergentes a partir de la plataforma Rappi. 2. Evidenciar las movilizaciones sociales que han emergido a raíz del trabajo a través de la plataforma digital Rappi y 3. Analizar los efectos-consecuencias de las condiciones laborales de las personas que trabajan a través de la plataforma digital Rappi.

Sobre los cuáles podemos concluir, a partir del objetivo general, que el trabajo a través de las plataformas digitales y en el caso Rappi, transforman las relaciones laborales, potenciando nuevas formas de explotación a través del uso de la fuerza de trabajo de los rappidors por parte de la compañía aun cuando la retribución de su trabajo no es justa (Young, 2000); y nuevas prácticas de opresión, a través de la transformación social impulsada por la implementación de medios digitales en los aspectos de la vida humana, aquí, de acuerdo con Young (2000), vemos cómo las nuevas reglas sociales forman estructuras restrictivas, que inmersas en la subjetividad de las personas, los impulsan a realizar este tipo de actividades aún con las condiciones de vulnerabilidad del trabajo, como lo observamos en este acercamiento.

En suma, pudimos llegar a la conclusión de que existen cambios en las condiciones de trabajo, identificando las transformaciones que se presentan respecto a condiciones laborales alcanzadas por movimientos obreros a lo largo de la historia, pero que a través del trabajo en la plataforma digital Rappi, se pierden debido a que se desdibuja la relación laboral que tiene con sus trabajadores. Las transformaciones que identificamos, están relacionadas directamente con la modificación de las formas como se distribuye el horario y las jornadas laborales y en materia de derechos como la salud, protección, dignificación de la persona y el descanso, también en la forma en cómo se concibe el trabajo, ya que por medio de las plataformas digitales este es visto como emprendimiento o autoempleo y no se reconoce la relación laboral que se crea, la cual debería ser mediada por un contrato laboral.

Vemos también, cómo estas nuevas formas de trabajo, al no tener un encargado directo al cual se pueda acudir para reclamos, se evaden responsabilidades y se permite el incumplimiento de

políticas o promociones difundidas, generando publicidad engañosa, así fue el caso de una de las entrevistadas, la cual relata que durante el tiempo en que trabajaba a través de Rappi salió una promoción, la cual consistía en vincular a una persona a trabajar en Rappi con su código, y ella recibiría un incentivo de \$200.000 pesos. Es decir, ella debía conectar a una nueva persona en esta modalidad de trabajo y recibiría una retribución económica, ella, debido a que necesitaba el dinero, vinculó a su hermano en este trabajo y después de realizar todo el proceso se dio cuenta que su incentivo no llegó, esto la llenó de indignación y relata lo siguiente: “Lo que yo hice fue escribir a la superintendencia mostrando el correo donde afirmaba que mi hermano había sido mi referido, la superintendencia me respondió que Rappi es una empresa independiente y no los podían regular” (Ramirez. Comunicación personal. 2022). Este ejemplo permite concluir que esta plataforma digital evade responsabilidades y crea publicidad engañosa sin que se le exija el cumplimiento de ella, desde la ley colombiana no existen normas que regulen su publicidad ni sus políticas, dejando el camino libre para que situaciones así se presenten.

A partir de lo anterior, se puede observar también, como Rappi por estar inmerso en la virtualidad y escudado en sus políticas de uso, omite la relación laboral que crea mediante su plataforma digital que no es regulada, permitiendo que a través de la nube virtual se ignoren diferentes derechos y responsabilidades laborales ya conquistados desde años atrás. Vimos también que el vacío legal existente permite que las relaciones laborales se transformen y una tercerización de servicios, en el que, en la mayoría de casos, los menos favorecidos serán quienes prestan el servicio como empleados a grandes empresas que diseñan más plataformas y medios digitales para continuar potenciando esta nueva forma de desarrollar actividades laborales. Las cuales, aunque se podrían interpretar como ofertas para disminuir la desigualdad y falta de oportunidades laborales, al momento de su surgimiento, la compañía Rappi Inc se aprovecha de la ausencia normativa para generar nuevas formas de explotación y opresión de las personas que prestan servicios de domicilio a través de la plataforma.

Así, para responder el segundo objetivo específico orientado a reconocer las movilizaciones sociales emergentes de esta modalidad de trabajo, vemos que a partir de las transformaciones en las condiciones laborales con la incursión del trabajo a través de la plataforma digital Rappi, se generan nuevas expresiones de movilización social, esto como respuesta a las nuevas prácticas de explotación y opresión que se identificaron. Pudimos observar también como consecuencia de estas

transformaciones laborales, que el empleo que se genera no es seguro y estable para las personas que trabajan a través de esta plataforma digital, esto se observa mediante diferentes testimonios que afirman que son bloqueados de manera injustificada, quedando sin trabajo de un día para otro, también la inestabilidad se evidencia en que no tiene tarifas de pago fijas de acuerdo a la distancia que se recorre o a cuestiones climáticas como el sol y la lluvia, Rappi paga tarifas que aún los rappidenederos abordados no saben cómo las determina. Estos también afirman que la propina en ocasiones les llega, en la mayoría de casos no les llega y en otras ocasiones solo le llega una parte, es por esto que se puede determinar que Rappi bajo su autonomía no tiene una responsabilidad con sus consumidores, perjudicándolos y enriqueciéndose de cuenta de su trabajo.

Vemos entonces, que como evolucionan las actividades laborales; así mismo, evolucionan las expresiones de las personas inconformes y se trasladan también al mundo digital a través de expresiones de movilización social, en este punto cabe resaltar el surgimiento de este tipo de movilizaciones, debido a que a pesar de estar sumidos en un mundo digital e individualizante, logran crear un movimiento para expresar su inconformidad, sin embargo a partir de este acercamiento investigativo, podemos concluir que, todavía no logran tener un real impacto o reconocimiento entre los rappidenederos. Podemos pensar que esto sucede por lo amplio e individualizado que es el mundo digital, lo cual dificulta la generación de espacios para la construcción de un colectivo que permita recopilar de manera certera y completa todos los sentires y vivencias de las personas que trabajan a partir de la plataforma.

Por otro lado, es importante aclarar que el trabajo a través de plataformas digitales, también genera oportunidades de empleo, las cuales pueden ayudar a potenciar la calidad de vida de los trabajadores, como se planteaba al inicio, actualmente nos encontramos frente a la cuarta revolución industrial; la cual, está generando transformaciones en diversas esferas de la vida y que deben ser estudiadas y analizadas para así generar empleos y cambios que tengan como pilar mejorar la calidad de vida de las personas y no por el contrario, desfavorecerla; así mismo es necesario profundizar sobre las movilizaciones sociales que surgen y surgirán a partir de los cambios de esta nueva imponente revolución industrial.

Para finalizar, podemos concluir afirmando que la aplicación Rappi sí tiene un discurso de productividad implícito, esto evidenciado en los anuncios constantes que envía a todos sus consumidores, también en las ofertas e incentivos que crea para los rappidenederos, donde varios de ellos durante la recolección de información afirmaron haberse accidentado al intentar cumplir con

algunos de estos incentivos. Aquí es necesario reconocer que lo anterior sucede gracias al discurso general de la sociedad, regida por valores de la posmodernidad, la sociedad del cansancio y la 4RI, como nos lo argumentan los autores mencionados, entonces, los rappidenderos además de aceptar estos incentivos que los obliga a ser más productivos, también ocupan su tiempo con más horas de trabajo, sus recursos tanto físicos como personales los ponen en función de cumplirle a una plataforma digital que los hace creer independientes.

Como conclusión y reflexión final, es valioso mencionar que a raíz de esta investigación surgen cuestionamientos sobre la sociedad de cansancio en la que vivimos, que promueve nuevas prácticas de autoexplotación. Esto a través del discurso de productividad, que no solo se materializa en las nuevas formas de trabajo mencionadas, sino que hace parte de las prácticas cotidianas, es allí donde confluye diferentes aspectos que generan una presión social hacia el cumplimiento de metas que siempre son futuras, porque antes de lograr una ya tenemos la vista en otra más alta, como lo plantea Bauman. Aquí la alerta es a identificar hasta qué punto nos puede llevar el discurso de productividad a pensar que somos capaces con todo, que va más allá de pasarnos un semáforo, este discurso está potenciando enfermedades mentales como la ansiedad y depresión, generando personas cansadas y frustradas en una sociedad enfocada a la productividad.

Referencias

- Bauman, Z. (1999). *Modernidad líquida*. Fondo de cultura económica: Argentina.
- Bustos, A; Velásquez, J. (2019). *Rappi el tránsito de un sueño a súper app*. Pontificia Universidad Javeriana: Colombia.
- Berg, J, Marianne Furrer, M., Harmon, E, Rani, U & Silberman, S. (S.F) *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital* (Resumen ejecutivo). Organización Internacional del Trabajo.
- Braverman, H. (1974). *Labor and Monopoly Capital: The Degradation of Work in the Twentieth Century*. Monthly Review Press.
- Cadarso, P. (2001). *Fundamentos teóricos del conflicto social. Siglo veintiuno de España*. Editores, s.a: España.
- Colombia. Congreso de la República. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. Diario Oficial.
- Colombia. Ministerio de Trabajo (2019) *Consulta relacionada con la entrega de dotación y elementos de protección personal para trabajadores*.
- Chul Han, B. (2010). *Sociedad del cansancio*. Editorial Herder: Argentina.
- Club Rappitenderos de Medellín. (26 febrero 2022). [Imagen publicada]. Facebook. <https://onx.la/22257>
- Club Rappitenderos de Medellín. (09 marzo 2022). ¿Qué opinan ustedes? ¿Sienten que el porcentaje de remuneración por cada pedido es justo? [Imagen publicada]. Facebook. <https://onx.la/55cd6>.
- Club Rappitenderos de Medellín. (13 marzo 2022). Cuéntanos tus experiencias. [Imagen publicada]. Facebook. <https://goo.su/EZPm>.
- Club Rappitenderos de Medellín. (22 marzo 2022). [Imagen publicada]. Facebook. <https://goo.su/2d8jj>.
- Club Rappitenderos de Medellín. (05 abril 2022). [Imagen publicada]. Facebook. <https://goo.su/OzHvM.med>

- Club Rappitenderos de Medellín. (02 noviembre 2021). El trabajo que realizan los rappitenderos cumple con las condiciones para que haya un contrato laboral donde se les reconozca. [Imagen publicada]. Facebook. <https://goo.su/zmU40hZ>.
- Escalada, M; Fernández, S & Fuentes, M. (2004) *El diagnóstico social proceso de conocimiento e intervención profesional*. Espacio Editorial.
- Escuela Nacional Sindical (2018) *Mensajeros de Rappi crean sindicato, el primero de una plataforma digital en Latinoamérica*. Colombia
- Escuela Nacional Sindical (2020) *Nace Unidapp, el Sindicato de los trabajadores de plataformas en Colombia*. <https://onx.la/35b02>
- Escuela Nacional Sindical (2020) *El país de los 3.240 sindicalistas asesinados*. Agencia de Información Laboral. <https://goo.su/PlrXD>
- Engels, J (2015) *The Politics of Resentment: A Genealogy*. PennState: Pennsylvania State University Press.
- Galeano, E. (2014). *Estrategias de investigación social cualitativa*. La carreta Editores.
- Galeano, E. (2010). *Desafíos metodológicos y éticos de la investigación social*. Universidad de Antioquia.
- Giraldo Y. (2019) *La economía colaborativa en Colombia: una nueva vía de informalidad en las relaciones laborales*. Revista Brasileira de Políticas públicas
- García, A; & Lanzadera, E. (2019) *El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral*. Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF, número extraordinario 2019, 55-83.
- I.M. Young. (2000) *Las cinco caras de la opresión*. Hender Editorial, S.L.
- Martínez, L; Oviedo, O & Luna, C. (2013) *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Universidad del Norte.
- Melo, A. (S.F). *Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales*. Universidad católica de Colombia.

- Medellín cómo vamos (2020). *Empleo*. <https://www.medellincomovamos.org/sectores/empleo>
- Olivero, L. (SF). *Capítulo I, domicilios, aplicaciones y economía colaborativa: El caso de Rappi*. En: *Comunicación, Capitalismo y Crítica en la Colombia Digital*. Universidad de la costa.
- Plaza, J & Patiño, D (2018). *Nuevo contexto para el trabajo: economía de plataformas y liberalismo económico*. Universidad de la Rioja
- Prado, D. (2019) *Por qué en Colombia casi no hay sindicatos (y qué tiene que ver eso con los asesinatos de líderes sociales)*. BBC Mundo.
- Querubín, M. y Cardona, D (2020) *Formalización del trabajo en plataformas digitales de domicilio: Estudio de caso Rappi*. Universidad Pontificia Bolivariana: Escuela de economía.
- Redorta, M. (2013). *Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución*. Revista Academia & Derecho 4 (7) (79-106).
- Revilla, M (1996) *El concepto de movimiento social: Acción, identidad y sentido*. Última década.
- Scasserra, S. (2019). *El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas*. Revista nueva sociedad N° 279
- Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism (en inglés)*. John Wiley & Sons. John Wiley & Sons, New York, NY.
- Trabajadores Rappitenderos. (2022). *El trabajo que realizan los rappitenderos cumple con las condiciones para que haya un contrato laboral donde se les reconozca*. [Imagen publicada]. Facebook.
- Weil, S. (2014). *La condición obrera*. Madrid: Capitán Swing Libros.
- Woodcock, J & Graham. M. (2020). *La economía de los trabajos bajo demanda: una introducción crítica*. Universidad Nacional Autónoma de México.