

PERCEPCIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS TRABAJOS EN  
LA GIG ECONOMY. EL CASO DE LAS APPS DE DOMICILIOS EN SANTIAGO  
DE CALI

LUIS CARLOS PRADO RODRÍGUEZ  
LINA MARCELA SOSCUE QUIGUANAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SANTIAGO DE CALI

2021

PERCEPCIÓN DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS TRABAJOS EN  
LA GIG ECONOMY. EL CASO DE LAS APPS DE DOMICILIOS EN SANTIAGO  
DE CALI

LUIS CARLOS PRADO RODRÍGUEZ

LINA MARCELA SOSCUE QUIGUANAS

Artículo presentado para optar al título de Administrador de Empresas

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

CRISTIAN BEDOYA DORADO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2021

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

Cali, 27 de Mayo de 2021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, por todo el apoyo brindado en nuestra formación académica y ayudarnos a hacer realidad nuestros sueños de un futuro mejor. A nuestros profesores, amigos y a Dios por darnos la posibilidad de lograr este objetivo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a los profesores de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium-UNICATÓLICA, quienes fueron guías y apoyo para el desarrollo personal y la formación académica adquirida a lo largo de los años.

A nuestras familias, por demostrarnos la importancia que tiene la perseverancia para lograr nuestros objetivos.

A nuestro tutor de Investigación Cristian Bedoya Dorado, por apoyarnos y guiarnos para direccionar y culminar el trabajo que representa nuestra formación.

En general, a todas las personas involucradas directa e indirectamente, agradecemos profundamente su apoyo.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	16
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	22
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	22
3.2 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	23
3.2.1 Encuesta. ....	23
3.2.2 Entrevista. ....	23
3.3 MUESTRA .....	23
3.4 PARTICIPANTES .....	24
3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	24
3.5.1 Estadística descriptiva (encuesta online). ....	24
3.5.2 Análisis del Contenido (entrevista). ....	24
4. RESULTADOS.....	25
4.1 ASPECTOS POSITIVOS (FORTALEZAS) .....	37
4.1.1. Flexibilidad del horario.....	37
4.1.2 Flexibilidad de los ingresos. ....	38
4.1.3 Autonomía. ....	38
4.2 ASPECTOS NEGATIVOS (DEBILIDADES) .....	39
4.2.1 Ambiente de seguridad en el trabajo. ....	39
4.2.2 Evaluación del trabajo. ....	40
4.2.3 Beneficios por parte del empleador. ....	41
5. CONCLUSIONES .....	42
6. REFERENCIAS .....	46

7. ANEXOS.....50

7.1 ANEXO A : ENCUESTA C/U EN SU PÁGINA.....50

7.2 ANEXO B: ENTREVISTA .....54

7.3 ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ENTREVISTAS.  
.....56

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Definiciones de gig economy y los servicios de domicilios .....	16
Tabla 2 Descriptivos Sociodemográficos de la muestra .....	25
Tabla 3 Descriptivo del grado de educación de la muestra .....	25
Tabla 4 Descriptivos de las prácticas de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo.....	33
Tabla 5. Caracterización de los participantes .....	35
Tabla 6. Categorías y subcategorías de análisis .....	36

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 Apps de domicilios utilizadas para trabajar.....	26
Figura 2 Segunda opción de apps para trabajar .....	26
Figura 3 Descentralización y supervisión.....	28
Figura 4 Análisis de cargo y desempeño .....	29
Figura 5 Retroalimentación, participación, entrenamiento y desarrollo.....	30
Figura 6 Compensación, beneficios y relación con el empleado .....	31
Figura 7 Perspectiva de los participantes frente a la pandemia del covid-19 .....	32



## LISTADO DE ANEXOS

7.1 ANEXO A : ENCUESTA C/U EN SU PÁGINA .....	50
7.2 ANEXO B: ENTREVISTA.....	54
7.3 ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ENTREVISTAS. ..	56

## RESUMEN

En la actualidad, el mercado laboral se caracteriza por una baja tasa de ocupación, la informalidad y un alto índice de desempleo, haciendo que nuevas formas de trabajo como las de las aplicaciones tecnológicas (desde ahora *apps*), sean atractivas para diferentes segmentos de la población. Estas *apps* crean una nueva relación entre el usuario, el trabajador y los negocios comerciales, pero ¿cómo es la relación entre los trabajadores y los empleadores? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de realizar este trabajo? La tecnología que posibilita las interacciones entre diferentes grupos de interés gracias a los algoritmos supone un nuevo contexto para formas de trabajo, las cuales dejan de ser “estándar” o “trabajos típicos” y se han incorporado significativamente en la sociedad, gracias a su acogida a nivel mundial. Sin embargo, existen cuestiones sobre lo que representa una modalidad de trabajo no estándar mediante *apps* para los trabajadores. Es por ello que el presente estudio tiene como objetivo identificar las fortalezas y debilidades del trabajo con *apps* de domicilio en la ciudad de Cali. Para ello la investigación se realizó mediante un enfoque mixto, lo cuantitativo se evaluó por medio la encuesta y el cualitativo con la entrevista, el muestreo no probabilístico y la técnica de bola de nieve permitieron recolectar la información. El estudio se caracteriza por ser de tipo exploratorio y descriptivo. Se encontró con relación a las fortalezas de este tipo de trabajos la flexibilidad del horario, la flexibilidad de los ingresos y la autonomía. En cuanto a debilidades se evidencian la ausencia de un ambiente de seguridad en el trabajo, la evaluación del trabajo y la carencia de beneficios por parte del empleador

**Palabras clave:** Gig Economy, plataformas de trabajo, servicios de domicilio.

Clasificación del artículo: Artículo de Investigación.

## **ABSTRACT**

Currently, the labor market is characterized by a low employment rate, informality and a high unemployment rate, making new forms of work such as technological applications (from now on apps) attractive to different segments of the economy. population. These apps create a new relationship between the user, the worker and the commercial businesses, but what is the relationship between the workers and the employers like? What are the strengths and weaknesses of doing this job? The technology that enables interactions between different interest groups thanks to algorithms supposes a new context for forms of work, which are no longer "standard" or "typical jobs" and have been significantly incorporated into society, thanks to their acceptance. Worldwide. However, there are questions about what a non-standard work modality through apps represents for workers. That is why the present study aims to identify the strengths and weaknesses of work with home apps in the city of Cali. For this, the research was carried out through a mixed approach, the quantitative was evaluated by means of the survey and the qualitative with the interview, the non-probabilistic sampling and the snowball technique were those that allowed to achieve the research that is characterized by being of exploratory and descriptive type. Main findings: In terms of strengths, the following are evident: Schedule flexibility, income flexibility and autonomy. In terms of weaknesses, the following are evident: Safety environment at work, job evaluation and benefits by the employer.

**Keywords:** Gig Economy, work platforms, home services.

Article classification: Research Article.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene como objetivo evidenciar la percepción de las fortalezas y debilidades de los trabajos en la *gig economy*, particularmente de las apps de domicilios en Cali. Para ello, es importante conocer sus orígenes en el contexto colombiano y conocer según la perspectiva de los trabajadores las fortalezas y debilidades que este tipo de trabajos implican.

La expresión *gig economy*, nacida en los EEUU, surge claramente como una modalidad de la economía digital, vinculada a un conjunto de actividades que se sustentan a partir de tecnologías digitales. El término “*Gig*” se refiere a una actuación puntual y, en el ámbito laboral, define trabajos de corta duración para tareas muy concretas, que implican una breve relación entre el que desempeña el trabajo y el que lo recibe. Este trabajo se retribuye por tarea realizada y, en numerosos casos, se entiende que no existe una relación laboral estable entre la persona que lo realiza y la empresa que contrata aquellos servicios (Spremolla, 2020). La *gig economy* es un modelo laboral libre, descentralizado en la que empresas, compañías y personas contratan de manera temporal a trabajadores autónomos o independientes para que cumplan pequeñas tareas, estas pueden ser de *delivery* (servicios de domicilios) la cual se divide en 2 grupos los cuales son: *crowdwork* (trabajo colaborativo online) y el trabajo bajo demanda vía apps.

Las apps son espacios de intercambio de información que conectan oferta y demanda. Actúan como intermediarios entre individuos y permiten contratar trabajadores para tareas específicas por períodos fijos, lo que muchas veces genera relaciones laborales no tradicionales. Estas cambian a las empresas al reducir los costos de transacción, hacer viables las actividades comerciales no rentables, desafiar la estructura del mercado y transformar las relaciones laborales (Madariaga et al, 2019).

Con lo mencionado anteriormente, este tipo de trabajos son llamativos y fáciles de conseguir puesto que cualquiera puede acceder a ellos, solo se necesitan los

medios tecnológicos y como saber utilizar estos, ya que no se necesita de una educación superior o siquiera una educación media para poder ser un *crowdworker* o participar en procesos de *crowdsourcing* de servicios de domicilios ya que para otros trabajos que implica la *gig economy* si es necesario cierto grado de estudio (esto dependiendo del trabajo al cual se postule como *crowdworker*), asimismo este tipo de trabajos son beneficiosos porque da la posibilidad de manejar horarios flexibles, tener una fuente de ingresos extras dado el caso que la persona ya tenga un trabajo estable y su remuneración dependerá del horario de trabajo que ha dispuesto el trabajador.

Rappi es una empresa cuyo grupo empresarial o empresa de creación es Rappi inc., se originó en Colombia, a nivel nacional se encuentra en 42 ciudades de las cuales 8 son de la región del Valle del Cauca y su año de creación fue el 2015. Domicilios.com es una empresa cuyo grupo empresarial o empresa de creación es PedidosYa S.A./Delivery Hero, su país de origen es Uruguay, a nivel nacional se encuentra en 53 ciudades de las cuales 7 son de la región del Valle del Cauca y su año de creación fue el 2009. Ifood es una empresa cuyo grupo empresarial o empresa de creación es Ifood Delivery de Comida e Mercado/Delivery Hero su país de origen es Brasil, a nivel nacional se encuentra en 54 ciudades de las cuales 9 son de la región del Valle del Cauca y su año de creación fue el 2011. Mensajeros Urbanos es una empresa cuyo grupo empresarial o empresa de creación es Mensajeros Urbanos.com su país de origen es Colombia a nivel nacional se encuentra en 11 ciudades de las cuales 1 es de la región del Valle del Cauca y su año de creación fue el 2013. Toda esta información fue extraída directamente de la *play store* y en las mismas páginas de las apps que se nombran.

Con la llegada de la pandemia a Colombia y la estipulación de aislamientos obligatorios generó un reto para las apps de domicilios debido al aumento en la demanda de usuarios, que ahora compran sus productos a través de esta vía. Según la más reciente medición de Mobimetrics.co, realizada durante la primera semana de julio y en la que a través de la aplicación móvil Mobijob 600

consumidores entregaron su testimonio, Rappi fue la más usada, con un porcentaje de 61%. A esta, le siguió en uso la app de Domicilios.com, con 26%; Ifood, con 17%; Uber Eats, con 12%; y Merqueo, con 10%. Entre tanto, 26% de los encuestados señaló que no usa ninguna de las plataformas incluidas en la medición. Por ciudades, Bogotá es la que presentó un mayor porcentaje de uso de Rappi (67%), seguida de Cali (61%), Barranquilla (55%) y Medellín (48%), zona del país que presentó el mayor índice de no uso de alguna de las apps mencionadas. La encuesta resaltó que las categorías más solicitadas a través de estas plataformas son las comidas de los restaurantes afiliados a las apps, con 82% de preferencia. El listado lo completan los mercados y víveres, con 41%; los licores y bebidas alcohólicas, con 21%; la compra de medicamentos, con 21%; y la ropa y calzado, con 8% de uso (Amaya, 2020).

El año pasado, Colombia se consolidó como uno de los países de la región donde más aumentó la participación del sector *delivery* en el total de la oferta de servicios de comida en el país. Así lo reveló un reciente informe de Euromonitor Internacional. Si bien aún se encuentran en la consolidación de las ventas de la industria y el crecimiento de las mismas, sí se pudo establecer que las entregas fueron cada vez más demandadas. Pues en el caso del país, pasaron de ser una porción del 18% del mercado Foodservices en 2019, a un 45% al cierre de 2020. (Pérez, 2020). Presuntamente, el aumento de estos servicios se dio por las siguientes razones: La demanda que se dio por pedir domicilios a causa de la pandemia del covid-19, ya que son muchas las personas que prefieren pedir domicilios en vez de salir a la calle y contraer este virus, la otra razón es el aumento en el desempleo, causado por la actual pandemia, y es que según portafolio.

La tasa de desempleo en Colombia se ubicó en 15,9% en 2020, lo que significa un aumento de 5,4 puntos porcentuales más frente al 10,5 % de 2019, informó este viernes el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Por su parte, este indicador para las 13 principales ciudades del país fue de 18,2%. (Portafolio, 2020). De igual manera esta pandemia ocasiono el cierre de muchas

micro y medianas empresa lo cual hizo que la falta de oportunidades laborales aumentara y con ello muchas personas migraran a este tipo de trabajos *gig* o trabajos colaborativos porque encajan de forma idónea con la demanda que actualmente se está viviendo.

Antes de hablar de los problemas que estas apps representan en cuanto al mercado laboral colombiano hay que tener en cuenta que estas apps intentan cambiar los aspectos legales del marco laboral de los países donde se encuentran al aceptar estos términos y condiciones en la mayoría de estas apps, se percibe que no hay un contrato laboral explícito, sino por el contrario algo pactado entre la empresa y el empleador, por ende, esta nueva modalidad económica ha desarrollado unos riesgos los cuales generan inseguridad y desprotección laboral para los trabajadores digitales, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- La incertidumbre de los ingresos percibidos por los trabajadores digitales como consecuencia de la demanda del servicio.
- La inestabilidad profesional.
- La no afiliación al sistema de seguridad social integral en Colombia, y la inexistencia de la cobertura en materia de salud, pensión y riesgos laborales.
- Las pocas garantías que ofrece la plataforma digital al colaborador o trabajador digital.
- El déficit de requerimientos para la vinculación a las plataformas y acceder a estas nuevas tipologías de empleo.
- El control y supervisión de manera estricta por parte de la plataforma.
- El uso abusivo del poder disciplinario de la plataforma, por medio del mecanismo de desactivación.
- La competitividad entre los trabajadores digitales dentro de una multitud (Ruiz & Valencia, 2020).

En la última década los trabajos *delivery* (servicios de domicilios) han tomado relevancia y han crecido en Colombia, pero aun es poca la información que se puede encontrar sobre este tema con estudios hechos en el país, en la revisión de

la literatura podemos encontrar temas o artículos como “Rappitenderos”, sus condiciones laborales y redes de apoyo en medios masivos” el cual relata sobre las condiciones laborales de los trabajadores de Rappi y como por medios masivos (periódicos, radio y tv) estos han tratado de encontrar apoyo para que se les garantice una mínima protección al trabajador. Otro artículo interesante es: “Nuevos Retos de la Legislación Colombiana en el Sistema de Seguridad Social Integral para los Trabajadores Digitales” este, trata de un estudio en materia de derecho laboral para saber los vacíos normativos que se limitan a regular estas nuevas formas de trabajo llamadas *delivery*.

Sin embargo, hay que destacar que el tema tratado en este artículo es importante para la administración de empresas y en especial administración de recursos humanos porque la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2000). Y la administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente: Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado) planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto seleccionar a los candidatos para cada puesto aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores evaluar el desempeño administrar los sueldos y los salarios (remunerar) proporcionar incentivos y prestaciones comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar) capacitar y desarrollar a los empleados actuales fomentar el compromiso de los colaboradores (Dessler, 2011).

Según los dos términos mencionados anteriormente estos se incumplen en la mayoría de estas apps de servicios de domicilios, ya que al entrar a trabajar en este tipo de apps no hay un contrato laboral establecido, sino más bien un contrato de



mandato, contrato que se puede observar en los términos y condiciones que se acepta al descargar y utilizar estas apps, donde el empleado o repartidor es despojado de beneficios, seguridad social, entre otros más o no es reconocido en términos legales y formales, donde solo cumplirá con la tarea de entregar una encomienda de la cual, esta persona será la única a cargo, ni la empresa contratante ni otra persona será responsable de esta encomienda, en otros términos el repartidor solo brinda sus servicios a una empresa y a un cliente.

La investigación tiene como objetivo identificar la percepción de las fortalezas y debilidades de los trabajos en la *gig economy* dentro del enfoque de los servicios de domicilios en la ciudad de Cali. El estudio se realizó desde un enfoque mixto, cuantitativo por medio de un cuestionario para medir variables y cualitativo para recopilar información desde el punto de vista de los trabajadores por medio de las entrevistas, con una muestra no probabilista y bola de nieve, con lo anterior se realizó el análisis de la información y las conclusiones.

## 2. MARCO TEÓRICO

El diccionario de Cambridge (2021) define la “*gig economy*” como una forma de trabajo donde las personas desempeñan labores temporales y/o realizan tareas específicas, que cobran de forma independiente sin tener que trabajar para un empleador. Usualmente, estos servicios se ofrecen a través de plataformas digitales que conectan a los trabajadores con usuarios que demandan por un servicio específico.

El término surgió en EEUU tras la crisis financiera de 2008, debido al colapso de la llamada “burbuja inmobiliaria”. La reducción drástica de la liquidez trajo como consecuencia la búsqueda por fuentes alternativas de ingresos. Fue en esta época en la que surgieron algunos de los principales representantes de esta economía como lo son Airbnb y Uber, entre otros que se han ido sumando al ecosistema latinoamericano, como lo es Rappi. (Pineda, 2020).

**Tabla 1** Definiciones de *gig economy* y los servicios de domicilios

Autor del documento	Definición
Gerardo Cedrola Spremolla	La expresión Gig Economy, nacida en los EEUU, surge claramente como una modalidad de la economía digital, vinculada a un conjunto de actividades que se sustentan a partir de tecnologías digitales. El término “Gig” se refiere a una actuación puntual y, en el ámbito laboral, define trabajos de corta duración para tareas muy concretas, que implican una breve relación entre el que desempeña el trabajo y el que lo recibe. Este trabajo se retribuye por tarea realizada y, en numerosos casos, se entiende que no existe una relación laboral estable entre la persona que lo realiza y la empresa que contrata aquellos servicios.
Pablo Derteano	Definimos al trabajo de delivery como todo trabajo que implica la entrega de mercaderías fuera del local de expendio a cualquier locación solicitada por el cliente con un radio de distancias previamente fijada. Cabe destacar

que en el imaginario popular el término “delivery” es asociado a un muchacho joven en motocicleta. Si bien esta es la mayoría de los casos, no es la única. Si bien el trabajo de delivery se remonta a las décadas de los ´60 o quizás antes si se toman en cuenta los chicos que hacían el reparto en los almacenes de barrio, se toma al delivery, sobre todo en motocicleta como un fenómeno relativamente nuevo surgido a principios de la década de los 90, favorecido por cambios en discursos sociales y factores económicos coyunturales.

Henar Álvarez  
Cuesta la “economía de los trabajos ocasionales” (Gig Economy), sirve para iniciativas basadas en trabajos esporádicos cuya transacción se hace a través del mercado digital.

Nicolás Diana  
Menéndez Según Vandaele (2018, como se citó en Diana, 2019). Se trata de empresas de plataformas digitales que utilizan la tecnología basada en la “administración algorítmica” para conectar a trabajadores supuestamente independientes, con consumidores y proveedores para tareas puntuales que se completan virtualmente o en persona a través de una fuerza de trabajo bajo demanda. La gestión algorítmica permite a estas empresas rastrear, controlar y disciplinar cada vez más a las personas trabajadoras, en muchos casos, eludiendo o incumpliendo las regulaciones laborales, de salud y de seguridad social.

Hannah Johnston  
Chris Land  
Kazlauskas The Gig Economy has contributed to the growth of certain forms of non-standard employment through the creation of digitally mediated labour marketplaces, or labour platforms. Labour platforms use technology to connect workers with consumers for one-off tasks, or jobs that are completed either virtually or in person by an on-demand workforce. This workforce may operate with limited social and labour protections, which becomes increasingly relevant as more workers rely on platforms as their primary source of income. [La Gig Economy ha contribuido al crecimiento de ciertas formas de empleo atípico mediante la creación de mercados

laborales con mediación digital o plataformas laborales. Las plataformas laborales utilizan tecnología para conectar a los trabajadores con los consumidores para tareas únicas, o trabajos que se completan virtualmente o en persona por una fuerza laboral bajo demanda. Esta fuerza laboral puede operar con protecciones sociales y laborales limitadas, lo que se vuelve cada vez más relevante a medida que más trabajadores dependen de las plataformas como su principal fuente de ingresos.]

Valerio De Stefano      Bajo la denominación de “Gig Economy” se agrupan básicamente dos formas de trabajo: el “crowdwork” (trabajo colaborativo online) y el “trabajo bajo demanda vía apps”. Estas nuevas formas de trabajo, existentes gracias al desarrollo de las tecnologías de la información, proporcionan acceso a una mano de obra muy adaptable, casi invisible, no agrupada, deshumanizada y a la que con frecuencia ni siquiera se considera como “trabajadora”.

Bella      Alejandra      Si bien es cierto no es nuevo la entrega de comida a domicilio, grandes  
Martel Romero y      restaurantes incluyen en sus canales de distribución los autoservicios y  
Gabriela      Melissa      entregas a domicilio, sin embargo, estamos percibiendo innovación  
Madrid Gonzales      disruptiva en la nueva tendencia de servicios de entrega a domicilio, en  
primer lugar está siendo tercerizado, y por otro lado, a través de la  
tecnología, el canal se acerca más a los usuarios, creando un ecosistema  
sustentable para el modelo de negocio de este tipo de 8 empresas, a través  
de smartphones, los usuarios pueden ordenar comida de cualquier  
restaurante asociado a la aplicación móvil, y seguir geográficamente su  
pedido desde que se ordena hasta que se entrega, la ventaja de este  
modelo, es que conecta a personas FreeLancer quienes se encargan de  
llevar el pedido a los usuarios a través de motocicletas y también conecta  
a los restaurantes o establecimientos comerciales, creando un sistema de  
delivery diferente a las entregas a domicilio convencionales.

Franco Dall’Oste      “El Uber de los deliveries” es el nuevo boom. Miles y miles de usuarios se  
unen a las plataformas de envíos, a la búsqueda no sólo de quien pueda

llevar a casa la comida, sino también hacer trámites, pasar por la farmacia, llevar algo que nos prestó un amigo, ir al almacén o cualquier cosa que podamos necesitar transportar (y que pueda entrar en el compartimiento que utilizan): todo está a nuestro alcance para no movernos de casa.

Schmidt Urdanivia, Johannes	El proceso del servicio de delivery se inicia con el pedido del cliente que puede ser vía online, pero deben realizarse con un mínimo de 48 horas de anticipación; sin embargo, si el cliente necesita que su pedido llegue cuanto antes pueden utilizar la página web como catálogo, luego se comunican a la central telefónica para que le tomen el pedido y registren sus datos en una guía que será entregada al encargado de llevar el pedido y otra se queda en la empresa para archivarla. Al momento de recibir la llamada se aseguran de que el producto requerido se encuentre disponible, acuerdan la hora de entrega y también la forma de pago, que puede ser en efectivo contra entrega y/o pagos con tarjeta de crédito o débito o vía online a través de la página web.
Young Gonzales, Hugo Alberto Podestá Cuadros, Sergio	

---

*Nota:* (Spremolla, 2020). (Molina, 2005). (Álvarez, 2018). (Diana, 2019). (Johnston & Kazlauskas, 2018). (Byhovskaya et al., 2016). (Martel & Madrid, 2020). (Dall'Oste, 2018). (Schmidt et al, 2015)

Por *crowdwork* se entiende el trabajo que se lleva a cabo a través de plataformas online que reúnen a un número indefinido de organizaciones, empresas e individuos, e incluso llega a conectar a clientes y trabajadores de todo el mundo. Las plataformas de *crowdwork* pueden dedicarse a tareas de naturaleza muy diversa (Stefano, 2016).

“*crowdwork*” y al “*work-on-demand* vía apps”, formulas en las que la oferta y demanda de trabajo se realiza online o a través de apps móviles, proporcionando oportunidades de trabajo y horarios flexibles a los sujetos, pero que no deja de ser sólo una parcela –importante- de la economía colaborativa. La llamada “economía de acceso” (*Access Economy*) se centra en la cualidad básica de los modelos de

negocio de la economía colaborativa, cual es que el acceso a los bienes es preferible a la propiedad de los mismos (Alfonso, 2016).

“*Crowdwork*” (trabajo de multitud) y los “trabajo a demanda a través de apps” (De Stefano, 2016). Las personas *crowdworker* operan en línea mediante plataformas que conectan a un gran número de clientes, organizaciones y empresas, a través de las fronteras que pueden ser de mayor o menor calificación. Debido a que el *crowdwork* se realiza en línea, un número infinito de personas trabajadoras y clientes se propaga en grandes distancias geográficas (De Stefano, 2016; Scholz, 2017). Dentro del trabajo de multitud (*crowdwork*) puede distinguirse entre aquellos trabajos sumamente fragmentados donde las personas realizan tareas mínimas (*microtask*), estandarizadas y monótonas, como identificar elementos de una fotografía, dando lugar a una suerte de neotaylorismo digital que resulta absolutamente extraño a las interpretaciones idealizadas de un trabajo más calificado; y aquellos trabajos de mayor calificación conocidos como *macrotask*, entre los que se encuentran traducciones, programación, entre otros (Diana, 2019).

Por un lado, en el *crowdwork* (trabajo colaborativo online), el trabajo se lleva a cabo a través de plataformas online que reúnen a un número indefinido de organizaciones, empresas e individuos, y conectan a clientes y trabajadores de todo el mundo. Las plataformas a menudo se dedican a actividades extremadamente repartidas, con frecuencia monótonas y poco importantes, pero con características que superan la comprensión de la inteligencia artificial; en otros casos, se trata de trabajos de mayor entidad y enjundia (Alvarez, 2018).

Bajo el concepto de “trabajo bajo demanda vía apps” se ofrecen y asignan tanto actividades relacionadas con trabajos tradicionales como transporte, limpieza o hacer recados, o ciertas formas de trabajo administrativo, siempre utilizando apps. La empresa encargada de dichas apps normalmente interviene para garantizar unos estándares mínimos de calidad en el servicio y la selección y gestión de la mano de obra (Stefano, 2016).

El “trabajo bajo demanda vía apps”. Estas nuevas formas de trabajo, existentes gracias al desarrollo de las tecnologías de la información, proporcionan acceso a una mano de obra muy adaptable, casi invisible, no agrupada, deshumanizada y a la que con frecuencia ni siquiera se considera como “trabajadora”. Los principios y derechos fundamentales del trabajo son difíciles de aplicar en estas circunstancias, lo que plantea importantes retos y hace necesaria una reflexión que evite respuestas simplistas tendentes a la desregulación y la reducción de la protección de estos trabajadores, para que la sociedad en su conjunto pueda aprovechar las oportunidades que ofrece este ámbito de la economía y los avances económicos futuros derivados de la tecnología (Stefano, 2016). Siendo así, el trabajo bajo demanda prestado a través de plataformas digitales. Estas apps se sirven de un software, para desarrollar un negocio basado en la oferta directa del servicio a potenciales consumidores. Se encargan, mediante algoritmos, de asignar tareas a los profesionales que ofrecen sus servicios en la plataforma y de ajustar la oferta y la demanda para reducir costes laborales. También trabajo creativo o intelectual, aunque la descomposición del trabajo en pequeñas unidades incluso facilita el acceso a personas sin un nivel de formación y perfil profesional excesivo, en lo que se ha calificado ya como taylorismo digital (Fernández, 2019).

### **3. ASPECTOS METODOLÓGICOS**

La presente investigación se realizó con un enfoque mixto, mediante la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos; el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Para Hernández et al (2003) Se utiliza debido a que se van a medir variables y se van a sacar descriptivos a través de técnicas como la encuesta. Se recurrió al método cualitativo de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000, como se citó en Bernal 2010) se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. Se utiliza ya que por medio de la entrevista se hizo la recopilación de datos detallada desde el punto de vista del participante, para posterior realizar el análisis de toda la información recolectada.

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se caracteriza por ser de tipo exploratorio y descriptivo, de acuerdo Hernández et al (2014) con los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado. Por otra parte, los estudios descriptivos tienen como objetivo describir el fenómeno. Hernandez et al. (2010) indica con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. se emplea estos tipos de investigación ya que existen pocos estudios o casi nada de información sobre el tema de las plataformas digitales en Colombia y segundo porque la idea es describir las fortalezas y debilidades de los trabajos de domicilios.



## **3.2 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para la investigación se utilizaron dos técnicas para poder cumplir con la combinación mixta, como se presenta a continuación.

**3.2.1 Encuesta.** Para Vidal (2002) la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Con la encuesta se trata de "obtener, de manera sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada. Con esta técnica se recolecto la información cuantitativa (anexo A).

El cuestionario online se utilizó como técnica de recolección de la información. Este fue construido a partir de una revisión de la literatura sobre prácticas de Recursos Humanos y Arquitectura de Recursos Humanos, complementado con variables sociodemográficas para el análisis de las características de los trabajadores. El cuestionario fue diligenciado por 31 participantes y en el encabezado de este se encontraba el consentimiento informado para su participación.

**3.2.2 Entrevista.** Para Schettini & Cortazzo (2016) la entrevista se caracteriza por ser un proceso comunicativo que se da en un encuentro entre sujetos, previamente negociado y planificado. En la actualidad, con los avances tecnológicos en términos de comunicación, esta concepción fue sufriendo algunas variaciones, ya que los nuevos instrumentos comunicativos existentes (videoconferencias, chats, celulares con sistema 4G) le incorporan características a la técnica en el marco de la metodología cualitativa. Es por eso que enfoque cualitativo se utilizó esta técnica (anexo B).

## **3.3 MUESTRA**

Se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico intencional debido a que no existe un total de la población de trabajadores de la *gig economy* en Colombia,

además permite de manera conveniente incluir a participantes que poseen las características que desean investigar. Según Cuesta y Herrero (2010) para estudios exploratorios, el muestreo probabilístico resulta excesivamente costoso y se acude a métodos No probabilísticos, aun siendo conscientes de que no sirven para realizar generalizaciones pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a sujetos siguiendo determinados criterios procurando que la muestra sea representativa.

En este sentido, se invitó a participar en el estudio a través de la técnica de bola de nieve, para Cuesta y Herrero (2010) Se localiza algunos individuos, los cuales conducen a otros, y estos a otros y así hasta conseguir una muestra suficiente. Encontrando trabajadores de plataformas de domicilios en la ciudad de Cali. Cabe resaltar que los resultados se referencian solo para la muestra de la investigación.

### **3.4 PARTICIPANTES**

Se invito a participar a las personas que actualmente trabajen con las plataformas de domicilio y que tuvieran la disposición de contribuir en el estudio, al final 12 personas aceptaron voluntariamente colaborar en la investigación, a estas se les entrego un consentimiento informado para poder realizar el proceso (anexo C), ya firmado por ellos se procedió a realizar la entrevista.

### **3.5 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

**3.5.1 Estadística descriptiva (encuesta online).** Los datos fueron sistematizados y analizados mediante estadística descriptiva. Estos descriptivos se presentan de acuerdo con la agrupación de las prácticas de recursos humanos y se comparan los ítems que agrupan estas prácticas.

**3.5.2 Análisis del Contenido (entrevista).** A partir de la transcripción de las entrevistas se puede evidenciar que del total de los participantes los 12 son de sexo masculino, la edad promedio fue de 37 años, en un rango que va desde los 20 hasta los 66 años. De los participantes 8 indicaron que este trabajo es su principal fuente

de ingresos, los otros 4 tienen otras fuentes de ingreso como turnos rotativos en empresas, estos trabajan en promedio 8 horas diarias y se puede observar que la mayoría de participantes tienen un nivel de educación bachiller (ver tabla 5).

#### 4. RESULTADOS

**Tabla 2** Descriptivos Sociodemográficos de la muestra

	Sexo de los participantes	Promedio de Edad	Promedio de meses trabajando con esa aplicación	Promedio días a la semana dedica a trabajar con esa aplicación	Promedio Cuántas horas del día dedica a trabajar con esa aplicación
Hombre	28	31	14	6	11
Mujer	3	37	19	7	13
<b>Total, general</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 3** Descriptivo del grado de educación de la muestra

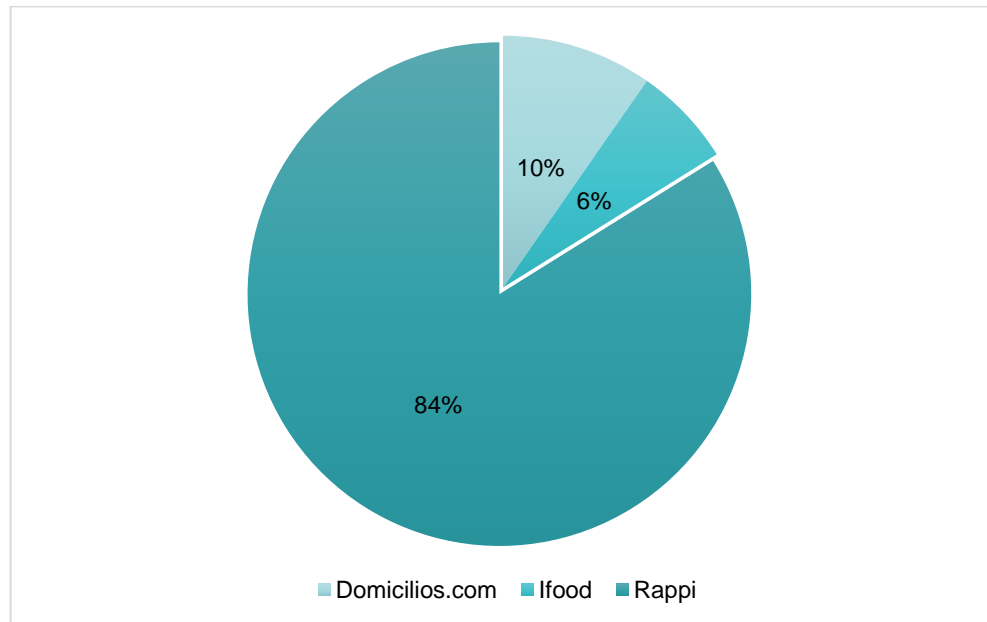
Sexo	Bachillerato.	Posgrado universitario	Pregrado	Sin estudios.	Técnico.	Total general
Hombre	13	1	3	1	10	28
Mujer	1		1		1	3
<b>Total, general</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>31</b>

Fuente: elaboración propia.

Como se puede observar en las tablas 2 y 3, en estas apps trabajan más hombres que mujeres, de los cuales la edad promedio de 31 y 37 años respectivamente, de las 31 personas solo una persona no cuenta con estudio alguno, 14 tienen un estudio de bachiller, la cual en esta muestra vendría siendo la mayoría, de ahí le siguen personas con estudios técnicos los cuales son 11 en total y finalmente están

las personas con una educación superior las cuales son la minoría de esta población cantidad 1.

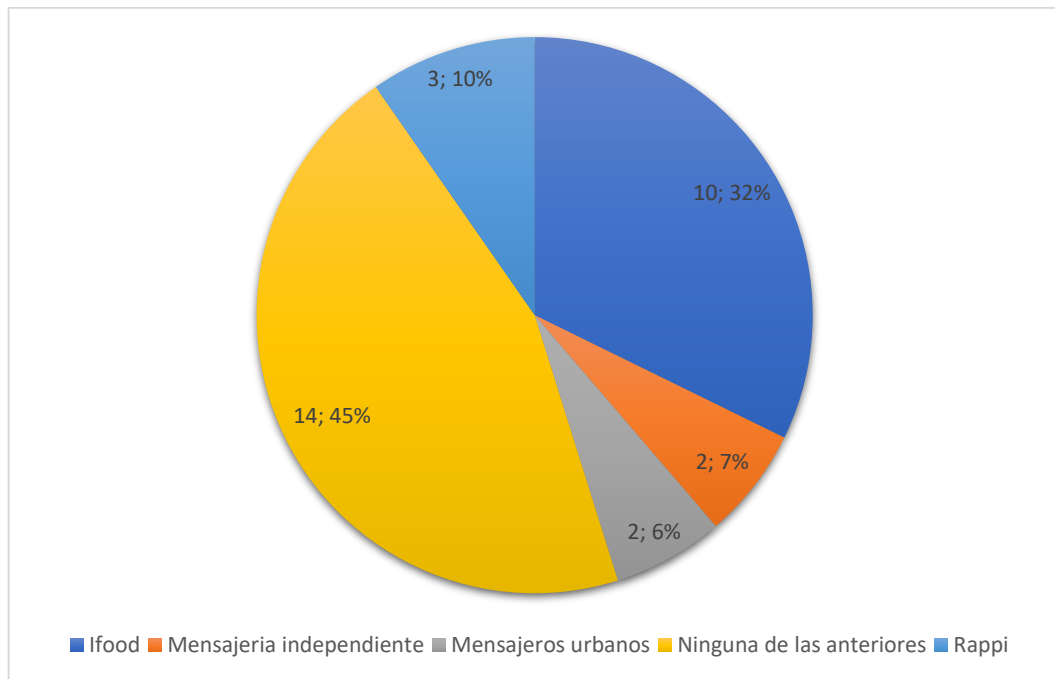
**Figura 1** Apps de domicilios utilizadas para trabajar



Fuente: elaboración propia.

Como podemos apreciar en la imagen anterior, de la muestra escogida, la mayoría tiene preferencia por la aplicación de Rappi, seguida de Ifood y finalmente domicilios.com.

**Figura 2** Segunda opción de apps para trabajar



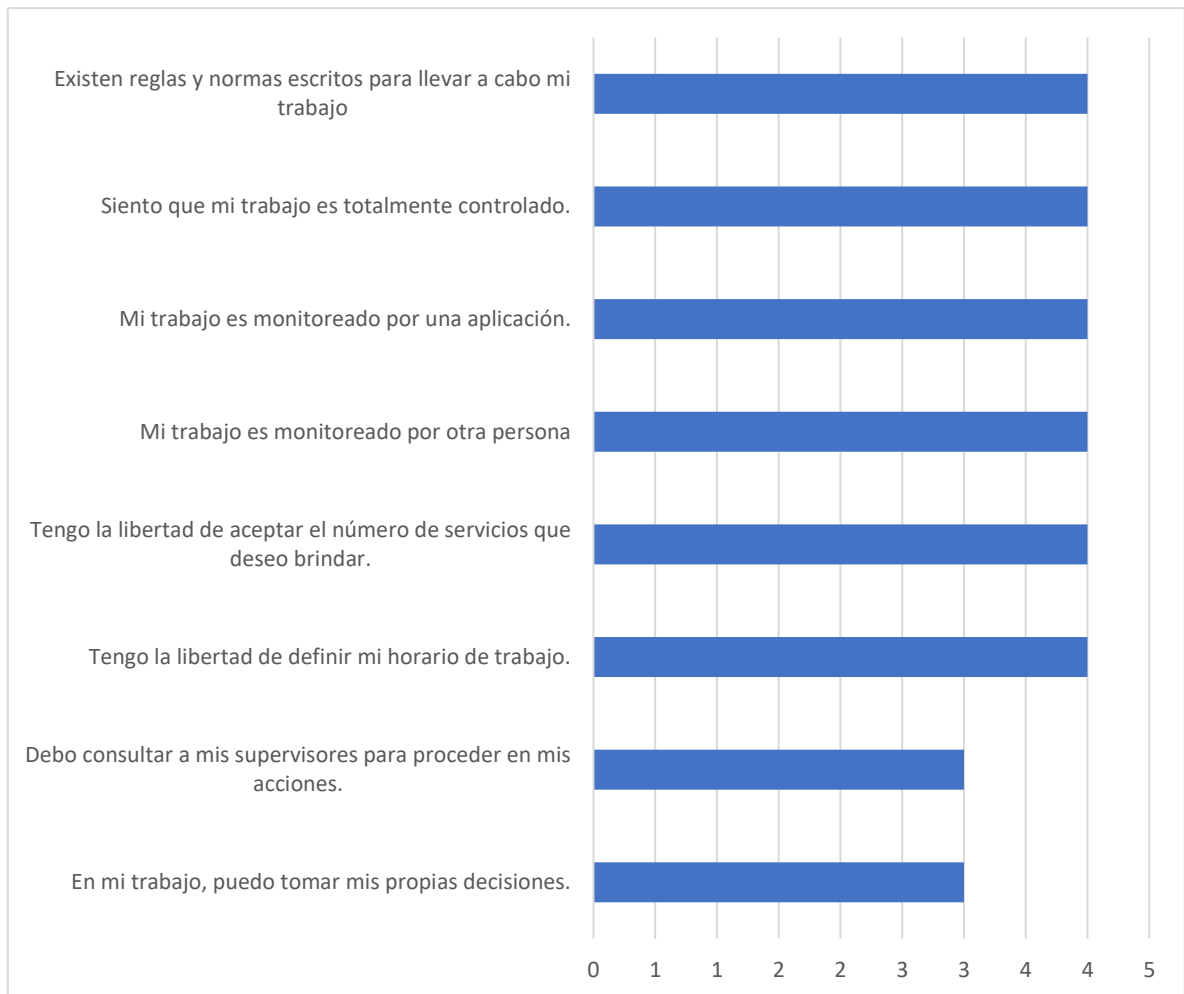
Fuente: elaboración propia.

La anterior figura deja saber cuál es la segunda aplicación con la que trabajan los repartidores de esta muestra, donde el 14,45% solo trabaja con una aplicación, sin embargo, el resto de la muestra si tiene segunda aplicación de trabajo donde la mayoría (el 10,32%) prefiere trabajar con Ifood.

### ***Prácticas de Recursos Humanos***

La encuesta se realizó dependiendo el grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones, teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, en donde 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Indiferente, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo.

**Figura 3** Descentralización y supervisión



Fuente: elaboración propia.

De la anterior figura se observa el nivel de descentralización y supervisión, en donde los repartidores conocen y están de acuerdo que tienen que cumplir con cierta normatividad, asimismo conocen y están de acuerdo que tienen un cierto grado de supervisión, sin embargo, son indiferentes en cuanto a consultar a sus supervisores y tomar sus propias decisiones.

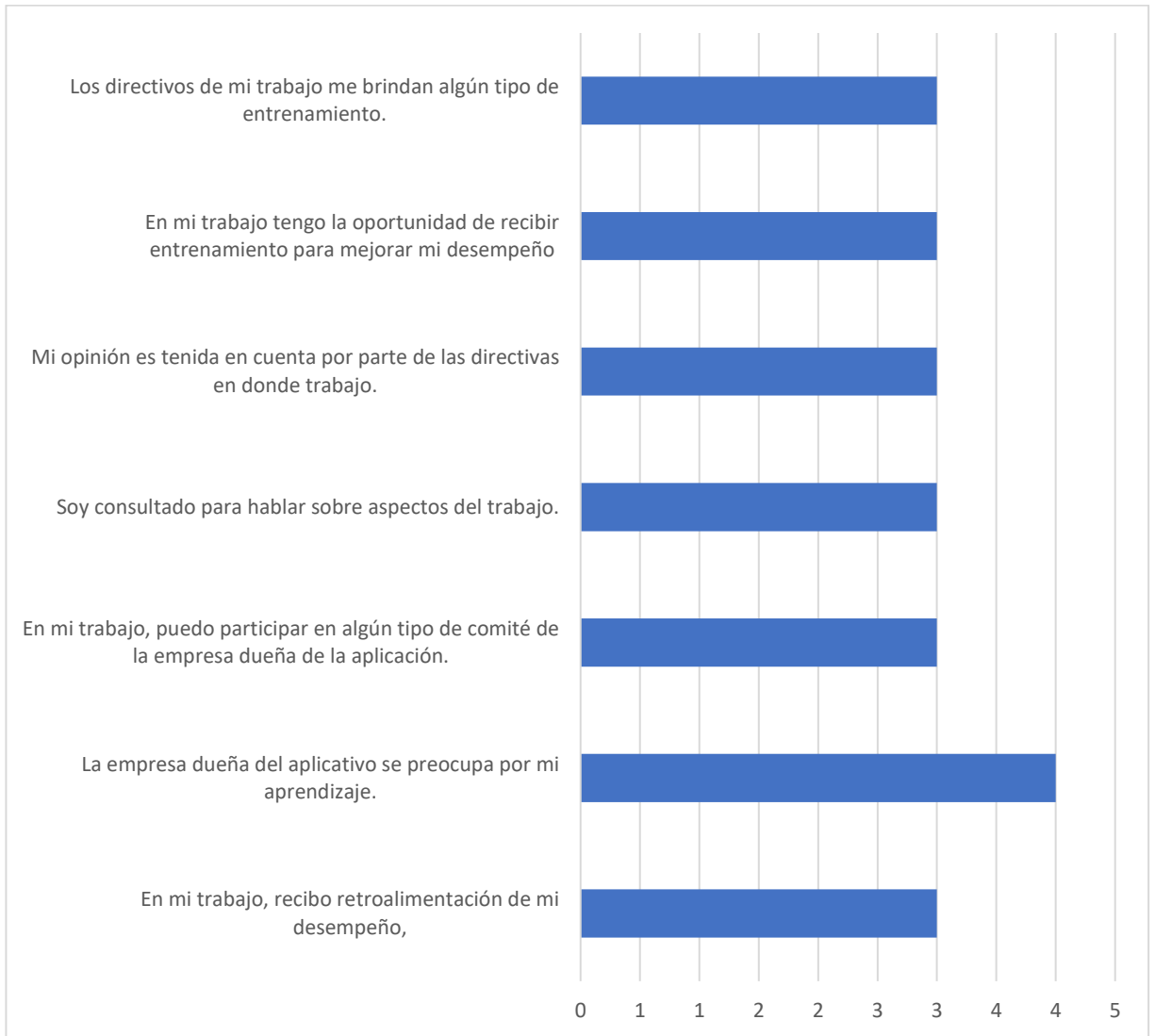
**Figura 4** Análisis de cargo y desempeño



Fuente: elaboración propia.

En la anterior figura se observa la relación del repartidor con el cliente y empresa con base al análisis de cargo y desempeño, en donde los repartidores están totalmente de acuerdo que su desempeño es evaluado y es fundamental para ser tomado en cuenta para procesos disciplinarios/recompensas, asimismo están de acuerdo que tienen tareas específicas que cumplir, que se cumplen en un orden dado por la aplicación y que estas tareas están por escrito.

**Figura 5** Retroalimentación, participación, entrenamiento y desarrollo

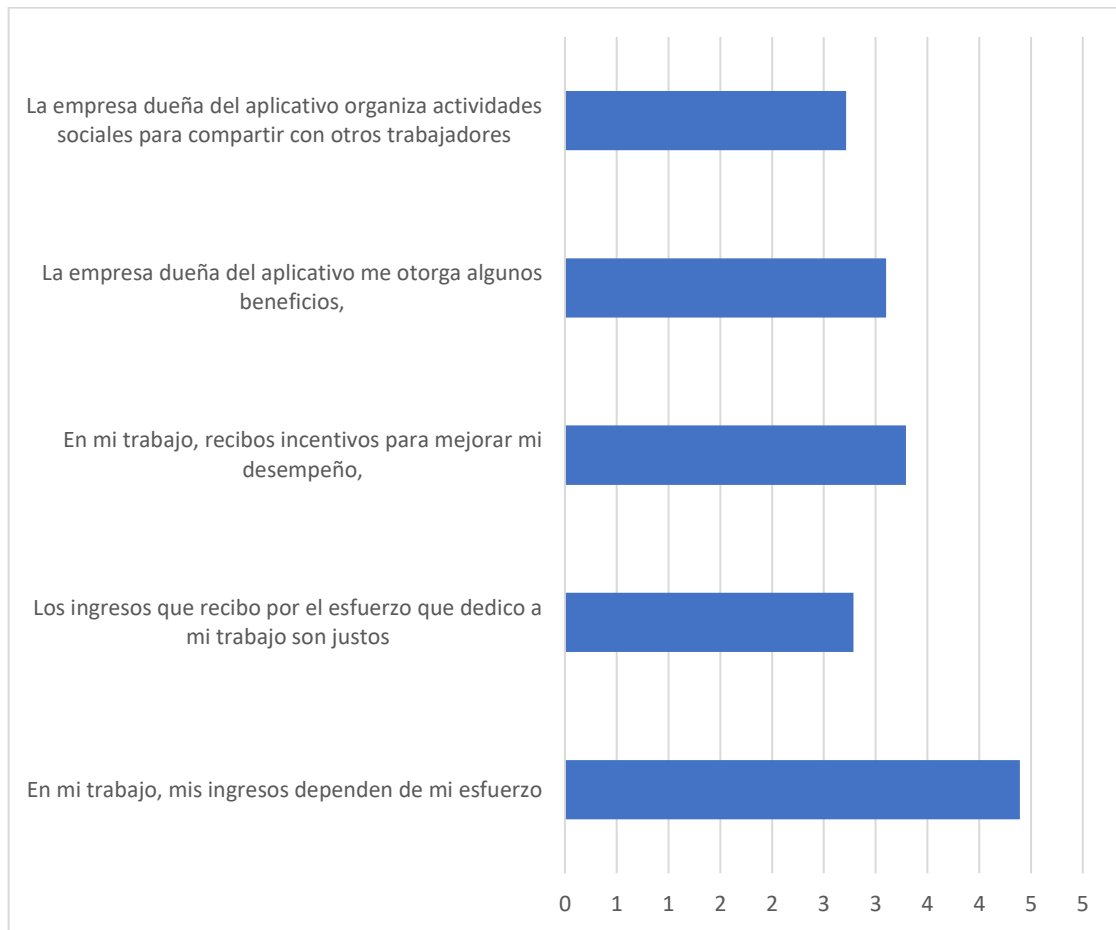


Fuente: elaboración propia.

La figura anterior figura demuestra que se preocupa por el aprendizaje de sus repartidores con el cual los mantiene en constante aprendizaje y los repartidores están totalmente de acuerdo con ello, sin embargo, tanto como la empresa como los repartidores son indiferentes a aspectos de retroalimentación, participación y entrenamiento.



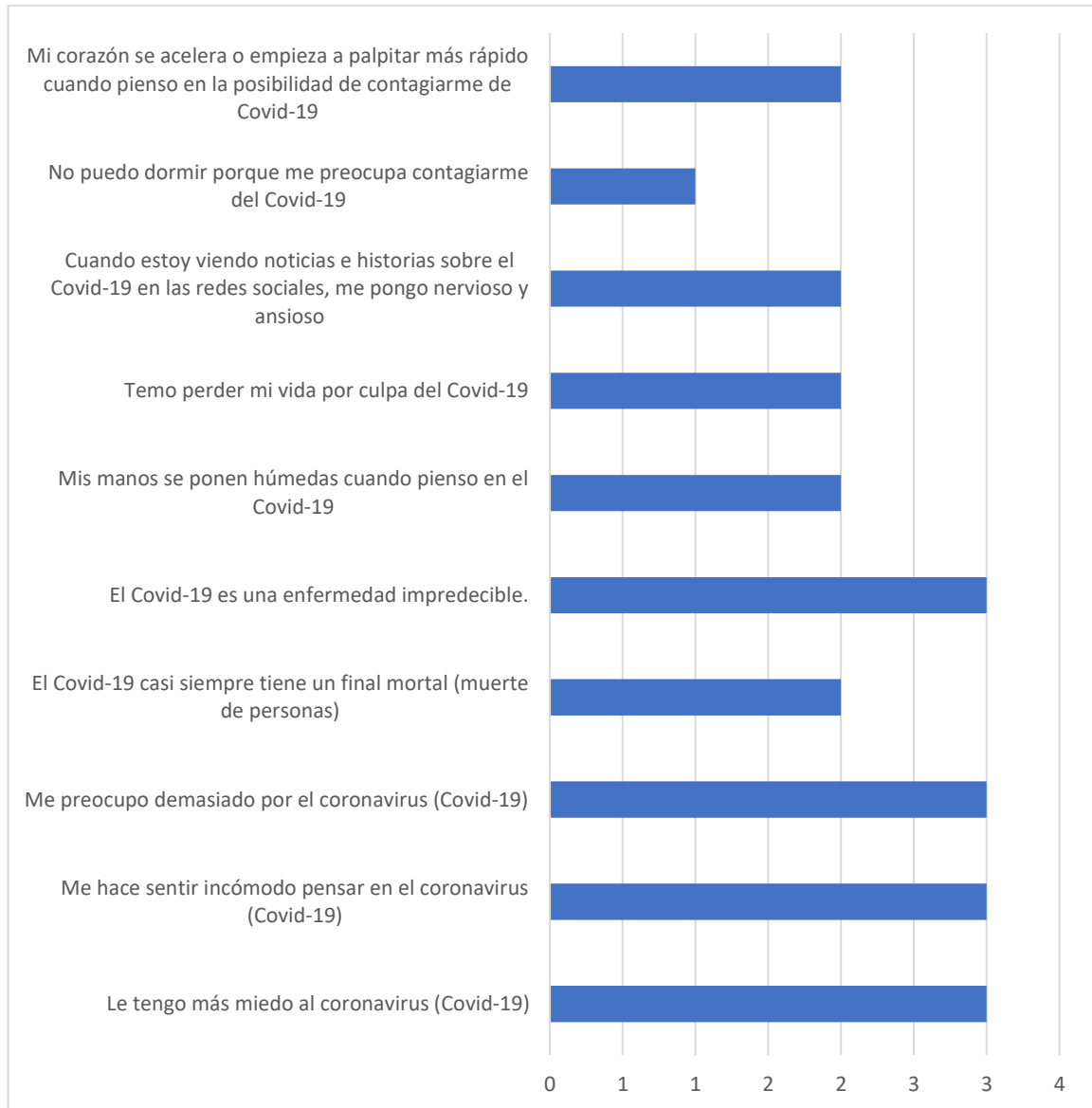
**Figura 6** Compensación, beneficios y relación con el empleado



Fuente: elaboración propia.

En la figura anterior se observa que la compensación y beneficios de los repartidores son pocos puesto que la empresa es casi indiferente a estos y en cuanto a ingresos, los repartidores están totalmente de acuerdo que sus ingresos dependen de su esfuerzo y sus horas de trabajo.

**Figura 7** Perspectiva de los participantes frente a la pandemia del covid-19



Fuente: elaboración propia.

En la figura anterior se demuestra la perspectiva de los repartidores frente al Covid-19, en donde en su mayoría, demuestran un desacuerdo e indiferencia con este tema por lo que han continuado sus actividades de trabajo con total normalidad.

**Tabla 4** Descriptivos de las prácticas de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo

Práctica de recursos humanos	Ítem	Media Ítem	Media Practica
Descentralización	En mi trabajo, puedo tomar mis propias decisiones.	3,3	3,8
	Debo consultar a mis supervisores para proceder en mis acciones.	3,4	
	Tengo la libertad de definir mi horario de trabajo.	4,4	
	Tengo la libertad de aceptar el número de servicios que deseo brindar.	4,1	
Supervisión	Mi trabajo es monitoreado por otra persona.	4	4,2
	Mi trabajo es monitoreado por una aplicación.	4,3	
	Siento que mi trabajo es totalmente controlado.	4,3	
	Existen reglas y normas escritas para llevar a cabo mi trabajo.	4,4	
Análisis de cargos	Tengo tareas específicas en mi trabajo.	4,1	4,1
	El orden de mis tareas lo determina anticipadamente la empresa dueña de la aplicación.	4,2	
	Las metas de mi trabajo son determinadas por la empresa dueña de la aplicación.	4	
	Las funciones y tareas de mi trabajo están por escrito	3,9	
Desempeño	En mi trabajo, mi desempeño es evaluado.	4,6	4,4
	El resultado de mi desempeño es tomado en cuenta para procesos de recompensas (premios).	4,4	
	El resultado de mi desempeño es tomado en cuenta para procesos disciplinarios (castigos/penalizaciones).	4,5	
	En mi trabajo la evaluación del desempeño es realizada principalmente por los clientes o consumidores.	4	

Retroalimentación	En mi trabajo, recibo retroalimentación de mi desempeño.	3,5	3,5
	La empresa dueña del aplicativo se preocupa por mi aprendizaje.	3,5	
Participación	En mi trabajo, puedo participar en algún tipo de comité de la empresa dueña de la aplicación.	3,1	3,1
	Soy consultado para hablar sobre aspectos del trabajo.	3	
	Mi opinión es tenida en cuenta por parte de las directivas en donde trabajo.	3,2	
Entrenamiento y desarrollo	En mi trabajo tengo la oportunidad de recibir entrenamiento para mejorar mi desempeño.	3,3	3,2
	Los directivos de mi trabajo me brindan algún tipo de entrenamiento.	3,1	
Compensación y beneficios	En mi trabajo, mis ingresos dependen de mi esfuerzo.	4,4	3,4
	Los ingresos que recibo por el esfuerzo que dedico a mi trabajo son justos.	2,8	
	En mi trabajo, recibos incentivos para mejorar mi desempeño.	3,3	
	La empresa dueña del aplicativo me otorga algunos beneficios.	3,1	
Relación con los empleados	La empresa dueña del aplicativo organiza actividades sociales para compartir con otros trabajadores.	2,7	2,7

Fuente: elaboración propia.

En la tabla anterior se hace una relación entre lo que es la práctica de recursos humanos y el repartidor, en donde observamos que la descentralización tiene un promedio de 3,8 lo cual da a entender que este tipo de trabajos de más autonomía que de control autoritario, que, aunque es descentralizado la supervisión de este es alta, con un promedio de 4,2 y esta supervisión se da más por los clientes y por los

restaurantes. El análisis de cargo tiene un promedio de 4,1 pese al ser un trabajo flexible y descentralizado los repartidores tienen sus tareas específicas y escritas y las metas de estos repartidores son puestas por la misma empresa.

El promedio del desempeño del repartidor se encuentra en 4,4 ya que este es un aspecto relevante por la empresa para saber cuáles son sus mejores repartidores y así mismo recompensarlo y tomar acciones disciplinarias con ellos, asimismo la retroalimentación tiene un promedio de 3,5 ya que con base al desempeño obtenido se puede hacer esta, igualmente sucede con el entrenamiento y desarrollo el cual el promedio fue de 3,2 el cual es bajo ya que la empresa le brinda a los repartidores poca poco entrenamiento para mejorar en los aspectos en los que fallan. En cuanto a compensación y beneficios el promedio obtenido fue de 3,4 ya que este tipo de trabajos da una remuneración totalmente proporcional con las horas trabajadas, a mayores horas de trabajo mayor será la remuneración. Finalmente tenemos la relación con los empleados, la cual tiene un promedio de 2,7 es baja ya que los repartidores no son parte de la empresa solo prestan un servicio de mensajería a esta y al cliente, por ende, no tienen una relación de empleador-empleado.

**Tabla 5. Caracterización de los participantes**

(P)	Edad	Nivel de educación	Las APP son su principal fuente de ingreso	Principal APP	Antigüedad trabajando con esta App	Otras App	Horas de trabajo al día
P1	20 años	Bachiller	No	Rappi	3 años	Mensajeros urbanos lfood	necesidad
P2	31 años	Técnico	Si	lfood		Rappi	15
P3	33 años	Bachiller	Si	lfood	1 año	Rappi	5
P4	30 años	Bachiller	Si	lfood	1 año y medio	N/A	8
P5	25 años	Bachiller	Si	lfood	3 meses	Rappi	10

P6	59 años	universitario	Si	Rappi	3 años	lfood	8
P7	45 años	universitario	Si	Rappi	3 años y medio	lfood	8
P8	40 años	Bachiller	Si	lfood	1 año	Rappi	8
P9	24 años	Bachiller	Si	lfood	2 meses	Mensajeros urbanos	10
P10	66 años	Tecnólogo	No	lfood	1 año	Rappi	3
P11	46 años	Bachiller	No	Rappi	1 año y medio	N/A	3
P12	29 años	Tecnólogo	No	Domicilios.com	2 años	lfood	6

Fuente: elaboración propia.

Para poder analizar mejor la información y llegar a unos resultados se decide crear unas categorías y subcategorías determinar los resultados de la investigación, evaluando las dos técnicas de recolección utilizadas en la investigación.

**Tabla 6. Categorías y subcategorías de análisis**

Categoría	Subcategoría
Fortalezas	Flexibilidad del horario
	Flexibilidad de los ingresos
	Autonomía
Debilidades	Ambiente de seguridad en el trabajo
	Evaluación del trabajo
	Beneficios por parte del empleador

Fuente: elaboración propia.

#### 4.1 ASPECTOS POSITIVOS (FORTALEZAS)

Las categorías de análisis se definieron en el análisis de la información, evaluando las dos técnicas de recolección utilizadas en la investigación.

**4.1.1. Flexibilidad del horario.** El horario muchas veces es parte fundamental para que una persona tome un puesto de trabajo o lo rechace, en Colombia la jornada laboral por lo general es de 8 horas diarias, teniendo en cuenta esto, los trabajos en apps son trabajos atípicos o trabajos no estándar donde no existe una subordinación a un horario, ni cantidad de horas que deben trabajar o cumplir.

Los participantes en la valoración a la pregunta de la encuesta *Tengo la libertad de definir mi horario de trabajo*, contestaron con un grado de acuerdo de 4 puntos en promedio (ver figura 3) lo que indica que los participantes pueden elegir su horario de trabajo y se reafirma con lo indicado en la entrevista por los siguientes participantes: *“Uno mismo se pone el horario y uno mismo se programa si yo quiero trabajar una hora sólo trabajo una hora”* (p1, 20 años), *“hay personas que trabajan en un horario mucho más temprano hasta un horario más tarde, pero eso depende de la persona y la necesidad”* (p3, 33 años), *“Nadie le va a decir que se conecte o no se conecte trabaja de acuerdo a su necesidad u ocupa su tiempo como quiere”* (p10, 66 años) y *“La posibilidad de manejar mi horario con el estudio, por ejemplo, en un trabajo no me van a decir esos dos días que estas estudiando no vengas a trabajar”* (p12, 29) como se valida en los testimonios el manejo del horario les permite también realizar otras actividades como estudiar o tener otro trabajo por turno, lo que le da mucha valor a ellos.

Además, se puede observar que durante la pandemia los servicios de domicilios trabajaron de manera continua, se puede deducir por la figura 7 que los participantes demostraron desacuerdo o indiferencia frente a la pandemia del covid-19 y frente a los horarios en la entrevista se indicó por un participante: *“nosotros no tenemos restricción de horario”* (p3, 33 años) por lo que antes y después de la pandemia los participantes han podido escoger su horario, por lo que la flexibilidad del horario

hace llamativo el trabajo por medio de apps y es considerada una de sus principales fortalezas.

**4.1.2 Flexibilidad de los ingresos.** Los ingresos son la cantidad de dinero que entra o maneja una familia para su sustento o cubrir sus necesidades básicas, cuando se trabaja con una apps de domicilio los ingresos son variables y dependen de cada trabajador ya que este decide que tan larga o corta es su jornada laboral o en que horarios desea trabajar si en los de mayor o menor flujo, en la sección de compensación se realiza la pregunta En mi trabajo, mis ingresos depende de mis esfuerzos a los que la participantes respondieron con un grado de acuerdo de 4 puntos en promedio (ver figura 6) esto se puede ver sustentando en la entrevistas con afirmaciones como *“lo más agradable sería... las remuneraciones”* (p2, 31 años) *“Conozco compañeros que trabajan todo el día y hasta tarde de la noche y generan ingresos entre 400.000 y 500.000 mil pesos, pero son 14 o 16 horas al día y de domingo a domingo”* (p6, 59 años) por lo que los ingresos dependen de la conexión y la necesidad que tenga el trabajador, contrario a las personas que tienen un trabajo típico o estándar que ya tienen conocimiento que mes a mes recibirán la misma cantidad de dinero, actualmente el salario mínimo en Colombia está en \$908.526 más el auxilio de transporte de \$106.454 para un total de \$1.014.980 por lo que si un trabajador de apps de hace a la semana mínimo 400.000 mil pesos al mes serian 1.600.000 mil pesos lo que supera de gran manera el salario mínimo además de que si desea trabajar más horas podría superar aún más este valor o si trabaja un poco menos podría realizar igual el salario mínimo.

**4.1.3 Autonomía.** La autonomía es tomar una decisión por iniciativa propia, en los trabajos regulares las empresas tienen estandarizados muchos procesos y no les dan la libertad a las personas para escoger en diferentes temas, sino que el trabajador se adapta a estas. Se puede observar en la figura 3 que las respuestas a las preguntas Debo consultar mis supervisores para proceder en mis acciones y En mi trabajo puedo tomar mis propias decisiones con una puntuación de 3, lo que nos indica que tienen los trabajadores de apps gozan de una autonomía alta en la



toma de decisiones en lo que compete en su trabajo y manera de hacerlo, además las anteriores categorías de análisis Flexibilidad del ingreso y de los horarios complementan que el trabajador es autónomo en muchas decisiones. En la entrevista los participantes manifestaron “*Que uno es autónomo, independiente*”(p8, 40 años) “*puedo manejar mí tiempo*”(p7, 45 años); “*Manejar tu tiempo y determinar hasta cuando quieres trabajar y cuanto te quieres ganar*”(p6, 59 años) y “*, le queda tiempo para hacer sus vueltas aparte*” (p4, 30 años) lo que reafirma que el grado de autonomía es alto y que es un beneficio muy grande para los trabajadores ya que pueden realizar otras actividades, como ir a citas médicas y saben que solo tienen que cumplir una función como lo indica el siguiente participante “*lo que uno tiene que cumplirle a rappi, es ir por los domicilios y en el menor tiempo entregarlo*” (p11, 46 años) es por esto que los trabajador toman las decisiones que más le convengan para cumplir con su trabajo y favorecer su vida personal.

## **4.2 ASPECTOS NEGATIVOS (DEBILIDADES)**

Las categorías de análisis se definieron en el análisis de la información, evaluando las dos técnicas de recolección utilizadas en la investigación.

**4.2.1 Ambiente de seguridad en el trabajo.** Muchas empresas en el transcurso del tiempo han ido invirtiendo más tiempo y recursos por mejorar el ambiente de trabajo de sus colaboradores ya que este influye de manera positiva ya que este dedica muchas horas del día a desarrollar una misma actividad. El ambiente de trabajo de los *delivery* se considera un aspecto negativo ya que estos no cuentan con ningún seguro o póliza que los cubra en caso de algún accidente o enfermedad, seguridad social, apoyo psicológico o entre otros por parte de los dueños de las apps, como es indicado por los participantes de la entrevista “*no les importa si sufre uno un accidente o algo así*”(p9, 24 años) “*uno está expuesto al sol, a la lluvia, al peligro en la calle a muchas cosas*” (p1, 20 años) “*a veces uno se tiene que sacrificar para llevar el producto*” (p7, 45 años), “*Cuando llueve hay muchos pedidos pero uno*

*para mojarse no es beneficio para la salud*”(p5, 25 años) por lo que muchos de estos trabajadores están expuestos a múltiples deterioros sea del trabajador o de su medio de transporte, además de malas experiencias ya que manejan clientes y estos no tienen ningún tipo de capacitación en el tema por lo que podrían tener tendencias a desarrollar ansiedad u otras enfermedades como gripa, virus o cáncer de piel por estar expuestos todos los días al cambio de clima de la ciudad y diferentes tipos de accidentes en su vehículo, aun así cumplen con llevar el domicilio hasta donde lo soliciten día a día.

**4.2.2 Evaluación del trabajo.** La evaluación del trabajo de una persona ayuda a evaluar las capacidades del trabajador y saber en qué temas se tiene que retroalimentar al personal esto está dentro de las competencias de la administración del talento humano, es una tarea necesaria pero que en el caso de los trabajadores de servicios de domicilios no es la más correcta, en la encuesta la pregunta *En mi trabajo, mi desempeño es evaluado,* tuvo una puntuación de 5 siendo está totalmente de acuerdo, pero esto se toma desde una mala perspectiva por los participantes como se indica a continuación por ellos “*rappi, es una aplicación que antes era muy buena y ahora es una aplicación que te denigra, y creen que vos Tenes que hacer las cosas por obligación tienes que rendirle cuentas y piensan que uno es como una cosa*”(p3, 33 años); “*En lo personal ya no trabajo con rappi que es el que está manejando esas leyes de evaluación por porque es por parte del cliente lo que realmente ha deteriorado mucho el trabajo de nosotros los domiciliarios, ya hay otras plataformas que están colocando un poquito menos reglas y menos obstáculos como para uno salir a trabajar y poder sustentarse*”(p4, 30 años); “*es creíble todo hacía al cliente en vez de escuchar las dos partes si no que se quedan con la del cliente*” (p2, 31 años) por lo que la evaluación no la realiza la empresa directamente, sino que son guiados por lo que indique el cliente en su totalidad, no analizan el caso si pasa algún inconveniente sino que dan por hecho que la mala acción fue del domiciliario, este tipo de trabajos al hacer malas evaluaciones, tampoco permite o da la posibilidad de ascender o ir creciendo

laboralmente, lo que hace que la persona se quede estancado en el mismo puesto o nivel hasta que decide dejar el trabajo o cambiar de aplicación.

**4.2.3 Beneficios por parte del empleador.** En este tema los participantes se ven totalmente indiferentes como se puede validar en la clasificación de la pregunta La empresa dueña del aplicativo me otorga algunos beneficios con una valoración de 3 puntos en promedio (figura 6) y se puede ver reafirmado en las entrevista por los participantes en enunciados como *“beneficios ninguno, si a ti te llegan a robar o a pasar algo corre bajo tu responsabilidad, el clima todo eso corre bajo responsabilidad de nosotros, los implementos, Todo lo compramos de nosotros”* (p1, 20) *“no tenemos ningún tipo de prestaciones sociales, ni de seguridad en la calle como tal nos llega a pasar algo pues todo nos toca responder a nosotros mismo de nuestro bolsillo”* (p4, 30 años) , esto se da ya que el trabajador debe pagar el internet de su celular, debe tener un celular para poder tener la aplicación, en el caso de hacer los domicilios en moto debe correr con todo lo legal para poder movilizarse como SOAT , revisión tecno-mecánica, los insumos como maleta, impermeable, camisa, gorra y de más son adquiridos por ellos directamente.

Además, que no tienen ningún beneficio legal, ni prestaciones sociales, respecto a seguridad social y cualquier accidente corre bajo su responsabilidad, no reciben beneficios extras como salarios emocionales, lo cual repercute en una mala práctica de los recursos humanos, porque no se preocupan por los repartidores y aunque estos no son propios trabajadores de la empresa y son externos, esto hace que no tengan motivación y hagan un trabajo solo por obligación más no porque les guste la experiencia.

## 5. CONCLUSIONES

En el presente estudio se abordó el tema de la *gig economy* en el ámbito de los servicios delivery (servicios de domicilios) en la categoría de trabajo bajo demanda vía apps donde se indaga sobre aspectos como las fortalezas y debilidades de estos trabajos, ya que se consideran trabajos apetecidos por muchas personas, pero pocas saben el cómo es trabajar para este tipo de empresas.

En cuanto a fortalezas, la fortaleza más grande que se puede notar en este tipo de trabajos según la percepción de los trabajadores como se observa en las encuestas, es que hay una flexibilidad en los ingresos que no se encuentran en otros trabajos los cuales exigen muchos requisitos como lo son horarios fijos, estudios superiores, presentación formal, etc., esto sumado su flexibilidad del horario, la cual la manejan los mismos repartidores con propia autonomía.

Por el contrario, en cuanto a las debilidades, podemos encontrar que la debilidad más grande es la inseguridad del trabajador puesto que estos mensajeros no tienen una seguridad social u otros aspectos importantes que den garantía de su bienestar a la hora de trabajar, no tienen un salario base, todas las herramientas que manejan son propias y la empresa no se las da ni se las reconoce, como lo son los vehículos, plan de celular, celulares, etc. Al trabajar en este tipo de trabajos la inseguridad es alta, por ende, el riesgo que pueden tener este tipo de trabajadores es alto y al no tener unos buenos términos de protección, seguridad de trabajador a empleador, la incertidumbre aumenta lo cual hace que este tipo de trabajos sean trabajos precarios, pero no solo esto hace que la precarización aumente, asimismo, al no tener buenos términos con sus repartidores, la deserción laboral en este tipo de trabajos es alta.

Las personas que optan por trabajar en este tipo de trabajos *delivery* de la *gig economy*, lo hacen por faltas de oportunidades laborales, porque como observamos en Tabla 1. “Caracterización de los participantes” muchos han alcanzado estudios

superiores o incluso técnicos, pero no están trabajando en lo que estudiaron, lo cual hace suponer que la falta de oportunidades laborales en el país es amplia y por eso terminan trabajando en este tipo de empresas, mientras que su situación laboral “mejora”. Aparte de eso este tipo de empresas no exige muchas cosas para poder trabajar con ellas, solo hay que disponer de un vehículo (cicla, moto o carro, estos últimos dos deben tener todos sus papeles al día) y un smartphone para poder tomar las órdenes y pedidos, cosas que la gran mayoría de personas posee y saben utilizar, sin embargo, hay que tener en cuenta que hay personas de edad un poco avanzadas que, en cuanto al tema de la tecnología, esta les puede jugar una mala pasada al no saberla utilizar adecuadamente, por eso la importancia de que este tipo de empresas tenga una interfaz sencilla de utilizar tanto para repartidores como para clientes y así obtener una mayor ganancia.

Otro punto porque las personas prefieren trabajar en estos trabajos es por su flexibilidad en cuanto a los horarios, independencia o descentralización, esto también hace que las personas que trabajan en este tipo de empleo pueden llegar a ganar bien, pero para ello tienen que esforzarse mucho, e igualmente tienen que disponer de recursos propios, y otros gastos lo cual al final en comparación en ganancias vs gastos, sigue siendo beneficioso, pero el esfuerzo empleado tiene que ser mayor, a mayor horas de trabajo, mayor remuneración.

Este tipo de empresas con sus repartidores no tienen un contrato laboral, al no tener un contrato laboral establecido, sino más bien unos términos y condiciones o contrato de mandato, las empresas que contratan a estos repartidores se ahorran muchos gastos y costos, obteniendo así una mayor ganancia y librándose de muchos aspectos en materia legal/laboral.

Los recursos humanos no son tenidos en cuenta, porque al repartidor no se le da un trato justo ya que este solo presta sus servicios de mensajería más no hace parte de la empresa. Esto también hace que los repartidores tengan pocas capacitaciones o solo las necesarias para este tipo de trabajos, que su desempeño este dado por el cliente más no por la empresa, que su remuneración solo dependa

de sus servicios más no de otras cosas como su nivel de estudio, experiencia, etc., asimismo estos no tienen beneficios extras como primas, o salarios emocionales, lo cual hace que el repartidor se sienta como una máquina más que como un recurso humano.

La ganancia que se puede obtener con este tipo de trabajos en su mayoría es buena, pero no lo suficiente como para sostener un hogar donde solo trabaje una persona y vivan tres o más personas, contando gastos personales, familiares de vivienda, entre otros, por eso muchas personas utilizan este tipo de trabajos como una fuente de ingresos extras que les permita soportar lo que no pueden ganar con su sueldo principal o simplemente para tener un poco de dinero extra para situaciones personales o para situaciones difíciles.

Estos trabajos tienen sus aspectos positivos y negativos como ya se ha mencionado anteriormente, depende del repartidor o persona que quiera trabajar con estas empresas analizarlos y ver si es conveniente esforzarse por cierta cantidad de dinero arriesgando otras cosas como su propia vida, vehículo, entre otros. Actualmente este tipo de trabajos creció mucho en los últimos años y esto fue a causa de la pandemia del Covid-19 sin embargo si o si este tipo de trabajos son los nuevos trabajos del futuro puesto que son fáciles de conseguir, no necesitan de una educación superior u otros estudios, como se mencionaba anteriormente, asimismo en este tipo de empleo no hay un crecimiento laboral, no hay forma de subir de rango o de posición, no hacen *assessment* entre otros. Además, la tecnología avanza y la forma de vida de las personas cada vez es más acelerada, con ella la forma en que las personas interactúan y piden sus domicilios igualmente avanza y así estas plataformas cogen cada vez más revuelo, los aspectos a mejorar son mucho, pero si bien estas plataformas no han hecho nada para mejorarlos y siguen creciendo seguramente lo seguirán haciendo.

Finalmente, las limitaciones que se tuvieron en este trabajo son que este estudio no solo está situado en una aplicación móvil, sino que son distintas apps, lo cual hace que los datos varíen porque un mensajero de Rappi no ganara lo mismo que uno

de Ifood, los términos, políticas y condiciones son distintas en todas las aplicaciones, la muestra de los trabajadores pudo haber sido más grande, pero algunos trabajadores se negaron a participar por falta de tiempo o simplemente no querían por miedo o desconocimiento a que esta investigación pudiera afectar su situación laboral y perder su empleo. Asimismo, se sugiere que si otros investigadores, estudiantes o universidades quieren hacer este tipo de trabajos con relación a este tipo de investigaciones, la hagan bajo estudios de caso por aplicación, que aparte de hacer investigaciones individuales, utilicen otro tipo de metodologías como lo son la investigación por *focus group*, para tener un concepto más amplio, general y grupal del fenómeno para contrastar las opiniones de los participantes, por último para futuras investigaciones se recomienda hacer un comparativo con otras ciudades, las grandes ciudades como vendrían siendo la capital o en su defecto la segunda ciudad más grande y compararlas con ciudades pequeñas, esto con la intención de que la vida en una gran ciudad, es mucho más distinta que en una pequeña, el ritmo de vida es más acelerado en una gran ciudad que en una pequeña.

## 6. REFERENCIAS

- Alfonso, R. (2016). Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 235-236. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696008.pdf>
- Alvarez, H. (2018). LA GIG ECONOMY Y LA OBLIGACIÓN DE COORDINAR LA SEGURIDAD Y SALUD DE SUS "AUTÓNOMOS". *Revista Jurídica de la Universidad de León*, 87.
- Álvarez, H. (2018). LA GIG ECONOMY Y LA OBLIGACIÓN DE COORDINAR LA SEGURIDAD Y SALUD DE SUS "AUTÓNOMOS". *Revista Jurídica de la Universidad de León*, 84.
- Amaya, J. S. (25 de julio de 2020). La Republica. *Estas son las aplicaciones de domicilios más usadas en medio de las cuarentenas*. Obtenido de Estas son las aplicaciones de domicilios más usadas en medio de las cuarentenas: <https://www.larepublica.co/internet-economy/estas-son-las-aplicaciones-de-domicilios-mas-usadas-en-medio-de-las-cuarentenas-3035947>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Byhovskaya et al. (2016). ¿UNA NUEVA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL? ECONOMÍA DIGITAL Y TRABAJO. En V. De Stefano, *La "gig economy" y los cambios en el empleo y la protección social* (págs. 150-152). Grupo Editorial Cinca.
- Cambrige Dictionary*. (2021). Obtenido de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles-espanol/gig-economy?q=Gig+Economy>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración Teoría, proceso y práctica*.



- Cuesta, M., & Herrero, F. (2010). *Editorial Kamar*. Obtenido de Introducción al muestreo: <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Dall'Oste, F. (2018). Startups y delivery: el negocio de no movernos de casa. *revista Universidad Nacional de La Plata*, 37. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71815/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/71815/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dessler, G. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Enfoque latinoamericano*.
- Diana, N. (2019). ¿QUÉ HAY DE NUEVO, VIEJO? UNA APROXIMACIÓN A LOS TRABAJOS DE PLATAFORMAS EN ARGENTINA. *Revista Ciencias Sociales*, 49.
- Fernández, M. (2019). Conferencias Magistrales. En *LOS RETOS DEL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES* (pág. 73). Obtenido de <http://sidecied.com/wp-content/uploads/2019/11/Conferencias-Magistrales-I-SIDECIED-6.pdf#page=72>
- Hernández et al, r. (2003). Metodología de la investigación. En S. H. Roberto, C. Collado Fernandez, & L. B. Pilar.
- Hernandez et al, R. (2014). Metodología de la investigación. En S. H. Roberto, C. Collado Fernandez, & L. B. Pilar. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Johnston, H., & Kazlauskas, C. L. (2018). Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy.
- Madariaga et al, j. (2019). Platform economy and employment. En j. Madariaga, C. Buenadicha, E. Molina, & C. Ernst. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publications/english/document/Econom%C3>

%ADa\_de\_plataformas\_y\_empleo\_C%C3%B3mo\_es\_trabajar\_para\_una\_app\_en\_Argentina\_Resumen\_Ejecutivo\_en.pdf

- Martel, B. A., & Madrid, G. M. (febrero de 2020). *ACADEMIA*. Obtenido de ANÁLISIS DEL MODELO DE NEGOCIO INNOVADOR DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO DE DELIVERY (ENTREGA A DOMICILIO) A TRAVÉS DE APLICACIONES MÓVILES EN EL DISTRITO CENTRAL Y SAN PEDRO SULA:  
[https://www.academia.edu/42873375/An%C3%A1lisis\\_del\\_Modelo\\_de\\_Negocios\\_innovador\\_de\\_las\\_empresas\\_de\\_delivery\\_a\\_trav%C3%A9s\\_de\\_apps\\_m%C3%B3viles\\_en\\_Honduras](https://www.academia.edu/42873375/An%C3%A1lisis_del_Modelo_de_Negocios_innovador_de_las_empresas_de_delivery_a_trav%C3%A9s_de_apps_m%C3%B3viles_en_Honduras)
- Molina, P. (Agosto de 2005). *Acta Académica*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/pablo.molina.derteano/76>
- Pérez, M. C. (2020). En 2020, el 45% de servicios de comida fueron domicilios. *Portafolio*. Obtenido de En 2020, el 45% de servicios de comida fueron domicilios: <https://www.portafolio.co/economia/aplicaciones-rappi-o-ifood-en-2020-el-45-por-ciento-de-servicios-de-comida-fueron-domicilios-548413>
- Pineda, J. C. (2020). *Empresarial y laboral*. Obtenido de Gig Economy, la Nueva Tendencia Laboral:  
<https://revistaempresarial.com/empresas/emprendimiento/gig-economy-la-nueva-tendencia-laboral/>
- Portafolio. (2020). Colombia cerró el 2020 con una tasa de desempleo en 15,9%. *Portafolio*, págs. <https://www.portafolio.co/economia/tasa-de-desempleo-en-colombia-2020-dane-548662>.
- Ruiz, j., & Valencia, M. A. (2020). *Repositorio institucional Universidad EAFIT*. Obtenido de Nuevos Retos de la Legislación Colombiana en el Sistema de Seguridad Social Integral:  
<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16266/Monografi%CC>

%81a%20Juanita%20Ruiz%20y%20Maria%20Antonia%20Valencia.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento\\_completo\\_\\_\\_\\_-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo____-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1)

Schmidt et al, H. A. (2015). *Repositorio academico UPC*. Obtenido de El servicio de delivery como estrategia competitiva: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/614937/SERVICIO%20DE%20DELIVERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Spremolla, G. C. (2020). Relaciones Laborales y Derecho del Empleo. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 8-9.

Stefano, V. D. (2016). ¿UNA NUEVA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL? ECONOMÍA DIGITAL Y TRABAJO. En *La “gig economy” y los cambios en el empleo y la protección social* (págs. 150- 151).

Vidal, J. (2002). *Catálogo de Publicaciones de la Universidad Pública de Navarra*. Obtenido de <http://www.unavarra.es/puresoc/es/vidal2.htm>

## 7. ANEXOS

### 7.1 ANEXO A : ENCUESTA C/U EN SU PÁGINA

<p><b>Percepción sobre la Gestión de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo</b></p> <p><i>*Obligatorio</i></p> <p><b>Inicio</b></p> <p>¿Actualmente trabaja con una aplicación de domicilios o una aplicación de servicios de transporte público? *</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No</p>	<p><b>Percepción sobre la Gestión de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo</b></p> <p><i>*Obligatorio</i></p> <p><b>Aplicaciones de domicilios</b></p> <p>Indíquenos por favor con cuál de las siguientes aplicaciones de domicilios trabaja la mayor parte de su tiempo (solo una opción) *</p> <p><input type="radio"/> Uber eats.</p> <p><input type="radio"/> Domicilios.com</p> <p><input type="radio"/> Ifood</p> <p><input type="radio"/> Rappi</p> <p><input type="radio"/> HelloFood</p> <p><input type="radio"/> Otro: _____</p>
<p><b>Percepción sobre la Gestión de Recurso Humanos en las plataformas de trabajo</b></p> <p><i>*Obligatorio</i></p> <p><b>Tipo de aplicación</b></p> <p>¿Con cuál tipo de aplicaciones trabaja la mayor parte de su tiempo? *</p> <p><input type="radio"/> Domicilios</p> <p><input type="radio"/> Servicios de transporte público</p>	<p><b>Percepción sobre la Gestión de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo</b></p> <p><i>*Obligatorio</i></p> <p><b>Características del trabajo</b></p> <p>Teniendo en cuenta la aplicación señalada en la pregunta anterior, indiquenos por favor...</p> <p>¿Desde hace cuántos meses lleva trabajando con esa aplicación? (Si su tiempo es inferior a un mes, por favor indique en su respuesta el valor 1). *</p> <p>Tu respuesta _____</p> <p>En promedio, ¿Cuántos días a la semana dedica a trabajar con esa aplicación? *</p> <p>Tu respuesta _____</p> <p>En promedio, ¿Cuántas horas del día dedica a trabajar con esa aplicación? *</p> <p>Tu respuesta _____</p>

Además de la aplicación señalada, indiquenos por favor con cuál o cuáles de las siguientes plataformas también trabaja actualmente (puede ser una o varias opciones): \*

- Uber eats.
- Domicilios.com
- ifood
- Rappi
- HelloFood
- Uber
- Waycall / Caliway
- Indriver
- Cabify / Easytaxi
- Beat
- Didi
- CarPooling
- Voy con Cupo
- Taxis Libres
- Voy en taxi app
- Ninguna de las anteriores
- Otro: \_\_\_\_\_

### Prácticas de recursos humanos

Considerando únicamente la aplicación con la que trabaja la mayor parte de su tiempo, indiquenos por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones teniendo en cuenta una escala de 1 a 5, en donde 1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo: \*

	1.	2.	3.	4.	5.
En mi trabajo, puedo tomar mis propias decisiones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Debo consultar a mis supervisores para proceder en mis acciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la libertad de definir mi horario de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo la libertad de aceptar el número de servicios que deseo brindar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mi trabajo es monitoreado por otra persona.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo es monitoreado por una aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento que mi trabajo es totalmente controlado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen reglas y normas escritas para llevar a cabo mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo tareas específicas en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El orden de mis tareas lo determina anticipadamente la empresa dueña de la aplicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las metas de mi trabajo son determinadas por la empresa dueña de la aplicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Las funciones y tareas de mi trabajo están por escrito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo, mi desempeño es evaluado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El resultado de mi desempeño es tomado en cuenta para procesos de recompensas (premios).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El resultado de mi desempeño es tomado en cuenta para procesos disciplinarios (castigos/penalizaciones)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo la evaluación del desempeño es realizada principalmente por los clientes o consumidores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo, recibo retroalimentación de mi desempeño.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La empresa dueña del aplicativo se preocupa por mi aprendizaje.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo, puedo participar en algún tipo de comité de la empresa dueña de la aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soy consultado para hablar sobre aspectos del trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MI opinión es tenida en cuenta por parte de las directivas en donde trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo tengo la oportunidad de recibir entrenamiento para mejorar mi desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los directivos de mi trabajo me brindan algún tipo de entrenamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo, mis ingresos dependen de mi esfuerzo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Los ingresos que recibo por el esfuerzo que dedico a mi trabajo son justos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En mi trabajo, recibos incentivos para mejorar mi desempeño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa dueña del aplicativo me otorga algunos beneficios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa dueña del aplicativo organiza actividades sociales para compartir con otros trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Resultados individuales**

Considerando únicamente la aplicación con la que trabaja la mayor parte de su tiempo, indiquenos por favor su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo): \*

	1	2	3	4	5
Esta aplicación tiene un gran significado personal para mí.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siento un fuerte sentido de pertenencia por esta aplicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los problemas de esta aplicación los siento como míos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Me siento emocionalmente vinculado con esta aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Al utilizar esta aplicación me siento como parte de una familia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me sentiría feliz pasando el resto de mi vida laboral con esta aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Con relación al uso de la aplicación con la que trabaja la mayor parte de su tiempo, indiquenos si... (1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo): \*

	1	2	3	4	5
A menudo piensa en dejarla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Continuamente está buscando otra aplicación mejor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es probable que busque otra aplicación el próximo año.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No hay mucho que ganar al permanecer con esta aplicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De acuerdo con los últimos meses indique si.....(1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Indiferente; 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo): \*

	1	2	3	4	5
Le tengo más miedo al coronavirus (Covid-19)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me hace sentir incómodo pensar en el coronavirus (Covid-19)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me preocupa demasiado por el coronavirus (Covid-19)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Covid-19 casi siempre tiene un final mortal (muerte de personas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El Covid-19 es una enfermedad impredecible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mis manos se ponen húmedas cuando pienso en el Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Temo perder mi vida por culpa del Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando estoy viendo noticias e historias sobre el Covid-19 en las redes sociales, me pongo nervioso y ansioso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No puedo dormir porque me preocupa contagiarme del Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mi corazón se acelera o empieza a palpar más rápido cuando pienso en la posibilidad de contagiarme de Covid-19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

## Percepción sobre la Gestión de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo

\*Obligatorio

### Datos sociodemográficos

En este último grupo de preguntas queremos solicitarle algunos datos generales. Le recordamos que todos los datos, así como la encuesta, son totalmente anónimos y serán utilizados solo para fines académicos.

Edad (indicar solo el número) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Sexo \*

- Hombre  
 Mujer

Últimos estudios alcanzados (terminados): \*

- Sin estudios.  
 Primaria.  
 Bachillerato.  
 Técnico.  
 Pregrado.  
 Posgrado universitario (Especialización, Máster o Doctorado).

¿Usted se encuentra actualmente estudiando? \*

- Sí  
 No

¿Tiene personas que dependen económicamente de usted? \*

- Sí  
 No

## Percepción sobre la Gestión de Recursos Humanos en las plataformas de trabajo

\*Obligatorio

### Personas a cargo

Sin usted contarse, ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su tiempo y amable colaboración!

## 7.2 ANEXO B: ENTREVISTA

### Guía de Entrevista

Proyecto de Investigación:

### **“Nuevos trabajos”, “Nuevos trabajadores”: el contexto de la Gig Economy y sus implicaciones para las prácticas de recursos humanos en Colombia**

Semillero de Investigación Trabajo, Organización y Personas

Grupo de Investigación Interdisciplinario en Conocimiento Organizacional – GIICO

Facultad de Ciencias Empresariales

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA

Preparado por

Cristian Bedoya Dorado\*  
Estudiantes Semillero de Investigación\*\*

<b>Tema/Categoría</b>	<b>Preguntas</b>
Experiencia en el trabajo (sujeto de trabajo)	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Actualmente con cuál o cuáles aplicaciones de di trabaja?</li><li>• ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con esta o esas aplic</li><li>• ¿Cómo es una jornada de trabajo con las aplica ¿cuántas horas dura una jornada de trabajo?, ¿cuánto la semana se trabaja?, ¿a qué horas normalmente empu qué horas se termina?</li></ul>
Trayectorias (sujeto de cambios)	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Por qué decidió trabajar con este tipo aplicaciones?</li><li>• ¿a qué otras actividades de trabajo se han dedicado?</li><li>• ¿cómo describe sus condiciones de trabajo?</li></ul>
Cambios en el mercado de trabajo y de las aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿cuáles han sido los cambios o transformaciones que : dado desde que inició su trabajo con las aplicaciones?</li><li>• ¿cuáles fueron las implicaciones que tuvo la pandemia Covid-19 con los trabajos de aplicaciones de domicilio:</li></ul>

\* Investigador Principal. Email: [cbedoya@unicatolica.edu.co](mailto:cbedoya@unicatolica.edu.co)

\*\* Lina María Soscue. Email: [lina.soscue01@unicatolica.edu.co](mailto:lina.soscue01@unicatolica.edu.co)

Luis Carlos Prado. Email: [luis.prado01@unicatolica.edu.co](mailto:luis.prado01@unicatolica.edu.co)



<p>Afectos (Sujeto de afectos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿qué ha sido lo más difícil de trabajar con estas aplicaciones?, ¿que ha sido lo más agradable o lo bueno?</li> <li>● ¿cómo describe sus condiciones de trabajo?</li> <li>● ¿cuál es su opinión (valoración) con relación a sus condiciones de trabajo?</li> <li>● ¿cuáles son los aspectos positivos y negativos de trabajar con las aplicaciones de domicilios?</li> <li>● ¿ha tenido algún accidente o incidente trabajando con las aplicaciones?</li> </ul>
<p>Trabajos estándar versus no estándar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿cuáles son los beneficios de trabajar con las aplicaciones de domicilio que no se tienen en los trabajos estándar y cuáles son los de los trabajos estándar que no tienen los trabajos de aplicaciones?</li> <li>● ¿cuáles serían los aspectos negativos que se pueden comparar en este tipo de trabajos?</li> <li>● ¿Cuántos ingresos podría generar en promedio un trabajador de estas plataformas durante una semana y cuántas horas necesita para ello?</li> <li>● ¿Le gustaría continuar en este tipo de trabajos o le gustaría cambiar? ¿por qué?</li> </ul>
<p>Perfil del participante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Nivel de educación alcanzado</li> <li>● ¿estudia actualmente?</li> <li>● ¿Este trabajo es su principal fuente de ingresos o tiene más?</li> </ul>

## 7.3 ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS ENTREVISTAS.

### I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación “**Nuevos trabajos**”, “**Nuevos trabajadores**”: **el contexto de la Gig Economy y sus implicaciones para las prácticas de recursos humanos en Colombia**. Su objetivo es analizar cómo los trabajos de plataformas han generado nuevas ocupaciones y han transformado otras, al tiempo que transforman las prácticas de Recursos Humanos. Usted ha sido seleccionado(a) porque tiene conocimiento y relación con los trabajos delivery en el contexto de la Gig Economy. Este estudio es realizado por un grupo de investigadores de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium – UNICATÓLICA y para el desarrollo de esta entrevista se ha designado a los investigadores Luis Carlos Prado Rodríguez y Lina Marcela Soscue Quiguanas quienes aplicarán el instrumento de recolección de información.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

**Participación:** Su participación consistirá en ofrecer información sobre su experiencia con los trabajos delivery en el contexto de la Gig Economy. Durante el desarrollo de la entrevista se tomarán anotaciones por parte del (los) investigador (es) y se hará uso de una grabadora de voz con el fin de revisar en detalle la información obtenida, sin embargo, esta grabación podrá ser interrumpida y/o retomada en el momento que usted lo considere, sin que esto conlleve algún perjuicio para usted o la institución que representa.

**Riesgos:** El estudio que se desarrollará ha sido clasificado como una investigación sin riesgo (Artículo 11, literal A de la Resolución 0008430 de 1993); sin embargo, siempre existe el riesgo de violación de la confidencialidad y por ello hemos adoptado todos los mecanismos necesarios para minimizar este riesgo, con la firma de los respectivos acuerdos de confidencialidad.

**Beneficios:** Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información para construir una memoria colectiva sobre los trabajos delivery en el contexto de la Gig Economy.

**Voluntariedad:** Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

**Voluntariedad:** Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

**Confidencialidad:** Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre o el de la institución que usted representa no aparecerá asociado a ninguna opinión particular. Hasta donde nos es posible, sus respuestas serán confidenciales y minimizaremos los riesgos asignando un código a su formulario y limitando el acceso a sus datos personales únicamente al investigador principal.

**Conocimiento de los resultados:** Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, una vez sean sistematizados y publicados los resultados de la investigación, se le hará llegar una copia del enlace que le permitirá acceder a la misma a la dirección de correo electrónico por usted aportada.

**Datos de contacto:** Si requiere mayor información, o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a Cristian Bedoya Dorado responsable de este estudio, teléfono de contacto 315 403 6047, correo electrónico [cbedoya@correounicatonica.edu.co](mailto:cbedoya@correounicatonica.edu.co)

También puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

**Presidente (a) del Comité de ética de la investigación:** Fabio Alberto Enríquez Martínez

**Dirección:** Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Tel: +57 2 555 27 67 / 312 0038 ext. 1100 Cel: 3113856385 - Campus Pance.

**Correo Electrónico:** [dir.investigaciones@unicatonica.edu.co](mailto:dir.investigaciones@unicatonica.edu.co)

## II. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., acepto participar en el estudio *“Nuevos trabajos”, “Nuevos trabajadores”: el contexto de la Gig Economy y sus implicaciones para las prácticas de recursos humanos en Colombia*, en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído y comprendido, las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

\_\_\_\_\_

Firma Participante

c.c. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma Investigador Responsable

c.c. \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Vo.Bo.

  
FABIO ALBERTO ENRIQUEZ MARTÍNEZ  
Director de Investigaciones

Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium (UNICATÓLICA)