

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
LINEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico
en la Empresa Rappi

PRESENTA:

EDWIN FERNÁN ARIAS MONTOYA CÓDIGO 1611023606
LEYDY TATIANA ARÉVALO TRUJILLO CÓDIGO 1611020184
LINA XIMENA CARRILLO HERNÁNDEZ CÓDIGO 1521021917
JENNY ALEJANDRA ESCOBAR LEÓN CÓDIGO 1611024791

SUPERVISOR:

KAROL LILIAN GUTIÉRREZ RUBIANO. MGS.

BOGOTÁ, MARZO - JULIO DE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.	3
Justificación.	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Marco teórico.	6
Marco Empírico.	7
Capítulo 3. Metodología.	10
Tipo y diseño de investigación.	10
Participantes.....	11
Instrumentos de recolección de datos.	11
Estrategia del análisis de datos.	11
Consideraciones éticas.	13
Capítulo 4. Resultados.	14
Discusión.....	19
Conclusiones.	20
Limitaciones.....	21
Recomendaciones.	22
Referencias bibliográficas.....	23
Anexos.	26

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades.....	11
Tabla 2. Rúbrica procedimental.....	11
Tabla 3. Respuesta a cuestionario. Información general	16
Tabla 4. Respuesta a cuestionario. Bienestar laboral.....	17
Tabla 5. Respuesta a cuestionario. Binestar laboral.	18

Resumen.

El bienestar laboral es un punto importante en cuanto a lo que se refiere a procesos de producción en el marco de motivación, estimulación y satisfacción del personal de la organización para potenciar la legitimidad y productividad de los empleados. De mano del bienestar laboral, la tecnología ha tenido un papel significativo en el desarrollo en todas las áreas, en los últimos años se ha presenciado que el comercio electrónico ha tomado fuerza en el mercado, emprendimientos como Rappi que funcionan como un portal de contacto entre el consumidor y la empresa o el bien que éste último necesite. Detrás de este puente que ofrece Rappi para el cliente final, encontramos que la empresa cuenta con empleados de planta con sus respectivos contratos amparados por la ley, y los socios repartidores que no acceden a este tipo de vínculo por el modelo de negocio de la compañía, basado en economía colaborativa. La presente investigación tiene como objetivo identificar de qué manera afecta el comercio electrónico el bienestar laboral de empleados y colaboradores de la empresa Rappi en la población colombiana, la investigación es de tipo cualitativo con un diseño descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 20 rappideros de la ciudad de Bogotá, y el instrumento de medición un cuestionario de preguntas abiertas de 20 ítems mediante el cual, se identifica que el socio repartidor percibe no tener bienestar laboral en su trabajo.

Palabras clave: Comercio electrónico, Bienestar laboral, Calidad de vida en el trabajo, Rappi, Economía colaborativa.

Capítulo 1.

Introducción.

Descripción del contexto general del tema.

El bienestar laboral es un punto importante en cuanto a lo que se refiere a procesos de producción en el marco motivación y estimulación para potenciar la legitimidad y productividad de los mismos empleados, dentro de estos procesos que legitiman a los empleados a la corporación, los empleados están involucrados por derecho a una serie de beneficios que deben ser promulgados y otorgados por la compañía en la cual se desenvuelven, aunque como se expondrá no son del todo otorgados por las entidades prestadoras de servicio sino que los mismos empleados son aquellos que se hacen cargo de prestarse estos beneficios básicos laborales, por autoría propia, estos beneficios laborales se traducen como: el acceso a una mejor calidad de vida, tal como la recreación, seguridad integral, salud mental y física.

Rappi, de origen colombiano con presencia en 9 países, es una empresa en la cual su actividad comercial radica en la entrega de productos a domicilio mediante el uso de medios electrónicos. Cuenta con más de veinte mil socios en Colombia llamados rappideros quienes son un elemento esencial para su operación; estos socios repartidores trabajan de manera informal y su gran mayoría no cuenta con una afiliación corporativa dentro del sistema de seguridad social ni su inclusión al tema de bienestar laboral. En Colombia tan solo el 8,8% de los rappideros cuentan con afiliación a riesgos laborales, esto según cifras de finales del año 2019 lo que se traduce como un 92% de los socios no cuentan con un beneficio fundamental como lo es la afiliación a salud y pensiones, por parte de la empresa.

Según un estudio hecho por el Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario a finales de 2019 se detalla que “el 53,9 % no está afiliado a la salud, del restante porcentaje (los que sí están afiliados), un 36,7 % está cubierto a través de un carné del Sisbén; 33,7 % aporta a través del régimen contributivo independiente, y un 29,6 % está vinculado como beneficiario de algún cotizante. En relación a pensión, los rappideros

son el reflejo de la realidad de la mayoría de los trabajadores informales en Colombia, un 93,4 % no está cotizando para la vejez” (Observatorio Laboral, 2019).

Planteamiento del problema

Según los datos mencionados anteriormente, se puede evidenciar que un alto índice de los Rappitenderos en Colombia, los cuales son trabajadores de corte informal, están por fuera de aquellos beneficios laborales como lo son el acceso a los sistemas de presentación de seguridad social, puesto que en la mayoría de los casos es de propia autoridad realzar las debidas afiliaciones y pagos de estos servicios que deberían estar amparados por la empresa a la cual está vinculado y presta sus servicios.

Esto produce dentro del ambiente laboral una serie de reacciones, que puede llegar a obstaculizar el desarrollo adecuado de sus labores, que se traducen como una marcada ilegitimidad de los empleados con respecto a la empresa Rappi, por no brindar el debido bienestar laboral a los rappitenderos, y se propicie un adecuado ambiente laboral, que sea fructuoso y productivo para ambas partes.

Pregunta de investigación.

¿Cómo influye la implementación del comercio electrónico en el bienestar y calidad de vida laboral de los empleados formales de planta y los rappitenderos?

Objetivo general.

Identificar de qué manera afecta el comercio electrónico el bienestar laboral de empleados y colaboradores de la empresa Rappi en la población colombiana.

Objetivos específicos.

- Establecer la importancia de la participación del comercio electrónico en la búsqueda de bienestar laboral.
- Reconocer las ventajas y desventajas que tiene el comercio electrónico, para el bienestar de las empresas en Colombia.

- Descubrir el grado de satisfacción laboral en cuanto al uso del comercio electrónico en las empresas.

Justificación.

La presente investigación se enfocará en la participación, proceso y resultados del e-commerce en fenómenos como el bienestar, calidad de vida laboral y su impacto sobre los empleados informales y los de planta, ya que antes de que algún producto o servicio llegue a nuestras manos existe un proceso extenso y muy organizado. Por lo que como grupo, decidimos establecer el comercio electrónico en la empresa Rappi, como tema de investigación para la mejora de la calidad de vida laboral y la mejora continua de las compañías, en consecuencia, “Cuanto más alto es el nivel de felicidad y emociones positivas de los trabajadores, más fuerte es el vínculo entre la satisfacción en el trabajo, la ejecución y los resultados” (Moccia, 2016. p.146).

Evidentemente, la productividad en un comercio emergente; producir “más” utilizando “menos” recursos, se traduce en eficiencia + optimización = ahorro (Anaya, 2011) tanto de esfuerzos comerciales como de capital humano. Empresas como “Autocarpet S.A.S” ha entrado al mercado electrónico con excelente calidad en sus productos probando que es gracias al capital humano con el que cuentan hace más de 20 años, por lo cabe destacar que la empresa se mantiene competitiva, gracias también a sus estrategias en bienestar laboral (Tabares y Ramos, 2017). De modo que esperamos que este trabajo pueda ser el comienzo de la exploración y creación de estrategias que puedan mejorar el bienestar de la población trabajadora, el crecimiento de las compañías y como efecto natural, de la población general.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Bienestar laboral: Briceño, (2012) define bienestar como la satisfacción de nivel de vida desde una corriente objetiva, que no se cierna únicamente a la subjetividad de cada persona, es un conjunto de disposiciones que permitirán contar con servicios organizados, como salud o educación por ejemplo. El bienestar laboral empieza a ir de la mano con la calidad de vida en el trabajo, por ende sería “la satisfacción en el trabajo, entendida como una actitud general hacia éste”, (Calderón, Murillo, Torres, 2003) Al conceptualizar bienestar laboral es importante tener en cuenta que éste se relaciona con niveles de satisfacción y motivación.

Calidad de vida en el trabajo (CTV): Este término incluye un conjunto de aspectos, como físicos, psicológicos, o ambientales dentro del ambiente laboral; contiene dos posiciones contrarias, por un lado las reivindicaciones de los trabajadores, sobre la satisfacción, motivación y bienestar al realizar su labor, y otra parte los intereses de las organizaciones relacionado a los efectos de la productividad y calidad. Hace énfasis en “un intenso movimiento hacia el respeto profundo por el bienestar de las personas desde el punto de vista biológico, psicológico y social, que es realmente lo que vale” (Chiavenato, 2020, pg. 97)

Comercio electrónico: El término hace referencia al comercio que se realiza en medios tecnológicos, en el manual sobre el tema, Arias brinda una definición concreta “es una nueva forma de realizar el comercio tradicional utilizando los medios que las TICs ponen a nuestro alcance, en este caso en el ámbito comercial” (Arias, 2006, p41) Por tanto es una actividad económica que cuenta con leyes y normas comerciales en general sumando las normas que regirán en su forma electrónica de desarrollarse.

Rappi: Es una multinacional colombiana de comercio electrónico, fundada en 2015, con sede principal en Bogotá, Colombia. Actualmente presta sus servicios en algunos países como México, Brasil, Uruguay, Argentina, Chile, Perú. Rappi es una

aplicación por la cual se pueden adquirir productos y servicios, principalmente de comida, y es esta quien hace de intermediario entre el establecimiento y el usuario final, por medio de los socios repartidores.(Bustos y Velásquez, 2019)

Economía colaborativa: Es conocida también como consumo colaborativo, integra nuevos sistemas de consumo de bienes y producción, la economía colaborativa, se define como “un modelo económico que permite a las personas alquilar activos propiedad de otras personas, el término ha existido durante muchos años, pero hasta ahora con las herramientas informáticas este mercado se ha podido expandir y también se ha hecho visible” (Bustos y Velásquez, 2019). Rappi considera que el modelo de negocio se basa en una economía de mercados y colaborativa, ellos únicamente hacen el puente entre el usuario final y el establecimiento, con socios repartidores, llamados rappitenderos, que son usuarios de la misma aplicación donde también recibirán un beneficio económico por prestar ese servicio.

Compensación laboral: Según Cuesta, 2017 la compensación o estimulación laboral significa lo que la organización ofrecerá al empleado en retribución a la labor que realizará y abarca más que el salario legal, sin restar importancia a éste, es necesario contar con una estimulación tanto material como espiritual, como los reconocimiento de labor y desempeño, crecimiento del empleado dentro de la compañía.

Marco teórico.

Teoría de los dos factores de Herzberg.

También conocida como Teoría de la Motivación e Higiene o Teoría del Factor Dual, propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959 busca explicar el proceder de las personas en las organizaciones y la influencia de dos factores en el comportamiento de las personas en sus respectivos puestos de trabajo, los factores intrínsecos y factores extrínsecos o higiénicos. Dicho hallazgo permitió establecer en el campo de la motivación laboral un principio importante como la satisfacción e insatisfacción laboral, como conceptos independientes. (Manso, 2002)

Factores intrínsecos o motivacionales, están relacionados con el placer y experiencias satisfactorias del trabajador en el cargo, estos factores se considera que están bajo el control de la persona, pues se relaciona de manera directa con aquella actividad desempeñada. En estos factores intrínsecos encontramos entre otros: el reconocimiento de su labor, oportunidades de crecimiento en la organización, sensación de realización personal en su actividad laboral; al estar presentes estos factores

Factores extrínsecos o higiénicos, asociados a algún grado de insatisfacción o sentimientos negativos que los empleados experimentan en sus puestos de trabajo, estos se encuentran en el ambiente que rodean a los trabajadores y las condiciones en que desempeñan su trabajo en la organización. Dichos factores se encuentran fuera del control de los trabajadores, como las relaciones personales, políticas de la organización, remuneración, condiciones físicas del trabajo, entre otras.

Marco Empírico.

El comercio electrónico en Colombia ha tenido un visible aumento, pese a la poca cultura de compra que tiene el país, pero gracias al acceso a las TIC'S se ha consolidado como una modalidad de negocio rentable, segura y cómoda; tanto para los compradores como para los empleados que se ven beneficiados en su práctica diaria laboral. Según la OCDE (2017) la penetración de usuarios a internet entre el 2013 y 2016 fue del 80,9%; hallazgos que confirma el Observatorio de e-commerce (2019) al afirmar que el 82% de la población mayor de 15 años en Colombia, usa las TIC'S todos los días de la semana, lo que incluiría a más población apta y con un acercamiento considerable al e-commerce como para laborar y sentirse familiarizado con las nuevas tecnologías. También nos muestra la ventaja relativa percibida por encima del trabajo ordinario y la compatibilidad percibida, elementos claramente significativos en la adopción e implementación del comercio electrónico.

En medio de la revisión documental, una investigación realizada por Tabares y Ramos (2017) en la empresa “Autocarpet S.A.S” confirman hallazgos de cómo el e-commerce mejora sustancialmente el bienestar laboral de sus empleados sobre la base de

los seis subpuntos predictores de bienestar “Autonomía, control ambiental, crecimiento personal, propósito de vida, relaciones positivas con otros y autoaceptación” (Ryff, 1989). Por lo que aducen en Autocarpet, con la venta de autopartes online, que su estrategia de Recursos Humanos respecto al bienestar de sus empleados es la alineación de los logros y las expectativas de sus empleados en pro de su bienestar laboral, lo que posteriormente mejorara su bienestar personal y familiar, ya que dedican menos tiempo a labores propias de su puesto y pueden dedicar el tiempo a otras actividades o realizar labores desde su casa (Keynes, 2009).

Por otra parte, Jahanshahi, Rezaei, Nawaser, Ranjbar y Pitamber (2012) se han encargado de realizar un análisis de los efectos en el desempeño organizacional en pymes de comercio electrónico de India. Y el resultado de este análisis les permitió evidenciar que “existen diferentes aplicaciones del comercio electrónico que influyen en el desempeño, clasificadas en 5 categorías: publicidad, sistemas de pagos, marketing, soporte o asistencia al cliente, y pedido y distribución”.

Ahora bien, es importante resaltar que el internet y el comercio electrónico son herramientas que permiten una mejor comunicación e interacción con clientes, socios y proveedores para la empresa Rappi, ya que facilita la comunicación y proporciona información sobre los productos, brindando servicios en línea que aumentan su nivel de calidad y de servicio a clientes, ofreciendo la posibilidad de compra en línea.

Autores como Hu, Yang y Yang analizan e investigan cómo el comercio electrónico establece un valor adicional a las empresas desde un panorama de la “teoría de las capacidades dinámicas”. En ese orden de ideas, se sustenta que las capacidades de permeabilidad tecnológica de las organizaciones asisten de manera significativa a las competencias de integración de las empresas, que a su vez impactan en su ejecución y cumplimiento. (Hu, Yang y Yang, 2012).

La incursión en el mercado de las tecnologías de información y comunicación (TIC), y del comercio electrónico o *e-commerce* en particular, ha generado un importante beneficio en empresas como Rappi ya que posibilita la reducción de los costos de

transacción y el incremento de la velocidad y eficiencia de los procesos y las operaciones organizacionales.

Definitivamente el comercio electrónico en Colombia se encuentra en un punto importante de crecimiento para aquellas empresas que incursionan en dicho fenómeno. El observatorio E-Commerce en su primer estudio de consumo del comercio electrónico en Colombia arrojó las características por las cuales este mercado es llamativo para las personas, fácil acceso a plataformas online, logística acorde a la necesidad del usuario y un pago seguro permiten que el usuario acceda a un producto o servicio por medio de la red y quede conforme con el procedimiento efectuado.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La siguiente investigación se desarrolla sobre las condiciones laborales de los rappidenderos el cual a ser de carácter cualitativo, el proceso metodológico va orientado a proponer medidas y mecanismos de actuación en pro de mejorar las condiciones laborales de muchos trabajadores de esta compañía especialmente en la ciudad de Bogotá, se procede inicialmente elaborando el contexto con una herramienta metodológica de investigación-acción con enfoque cualitativo, pretende transformar la realidad laboral desde el diseño de una propuesta para dar solución a esta problemática social, así como afirma Hernández, 2006. El diseño metodológico se sigue a través de tres fases secuenciales: observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemáticas e implementar mejoras).

Observar: Esta fase contempla la identificación del problema para lo cual es preciso hacer un reconocimiento o diagnóstico del mismo, la finalidad de esta fase es hacer una explicación descriptiva de la situación actual para ello se necesita hacer una revisión documental; las herramientas principales para el desarrollo de esta fase serán anotaciones y diario de campo, observación, entrevistas y grupos de enfoque. Es importante mencionar que los datos de mayor relevancia serán los que permitan demostrar realmente que la situación puede mejorar brindando un punto de partida para el diseño de la propuesta de mejoramiento de las condiciones laborales.

Pensar: Implica la recogida y el análisis de datos para la elaboración de un diagnóstico, las prácticas que contribuirán a esta fase son: entrevistas, observación del entorno del trabajo, revisión de artículos he investigaciones anteriores de la situación, charlas con los afectados.

Actuar: En esta fase a través del diseño de matrices de categorías se analizarán los datos para extraer significados relevantes mediante tareas para el análisis de datos

Participantes.

La población a la cual va dirigida la investigación son los 20 mil empleados informales que prestan el servicio de delivery en la empresa Rappi, que no cuentan con las condiciones laborales que se amparan bajo un contrato, ni con una afiliación a seguridad social en Colombia, también se incluirán preguntas de su grupo familiar ya que ellos pueden verse afectados indirectamente por problemáticas en la labor. El muestreo de los datos se da por medio de la aplicación de encuestas a 20 rappitenderos de la ciudad de Bogotá en diferentes puntos de la ciudad seleccionando a los que trabajan de manera informal con esta compañía y así obtener la información necesaria en la investigación de las condiciones de estos y así por medio de las preguntas tomar los datos necesarios sobre la condición de sus familias.

Instrumentos de recolección de datos.

El Instrumento para recolección de datos que utilizaremos es un cuestionario de 21 ítems, en su mayoría preguntas abiertas, el cual se diseñó para recopilar datos necesarios y obtener una información clara sobre la problemática del empleado y sus familias, también se utilizara videos artículos y datos publicados por la empresa.

Estrategia del análisis de datos.

Se analizarán los datos para extraer datos relevantes mediante las siguientes tareas para el análisis de datos:

- 1) Recopilación de la información.
- 2) Selección y reducción de la información.
- 3) Representación de la información.
- 4) Validación de la información.
- 5) Interpretación de la información.
- 6) Selección de información útil para la herramienta.

La estrategia para análisis y la interpretación generara una rúbrica con parámetros claros para poder tabularlos y observar los datos y también hacer un cronograma se llevarán a cabo a partir del diseño de matrices, en relación con las causas–efectos.

“Las categorías de análisis se establecerán a partir de las tendencias, necesidades y expectativas que presenten los docentes y jóvenes estudiantes”. (Hernández, 2006, p.497)

Tabla 1.
Cronograma de actividades

Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Diseño de la encuesta	X					
Jornada de recolección de datos por medio de cuestionarios		X	X			
Análisis de datos				X		
Diseño de estrategias para solución					X	
Diseño de plan de trabajo					X	
Solución expuesta a la problemática						X

Tabla 2.
Rúbrica procedimental.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Identificar de qué manera afecta el comercio electrónico el bienestar laboral de empleados y colaboradores de la empresa Rappi en la población colombiana.	Reconocer las ventajas y desventajas que tiene el comercio electrónico, para el bienestar de las empresas en Colombia	Jornada de recolección de datos por medio de encuestas Ofrecer información sobre los derechos laborales y su importancia	A través de un cuestionario se busca obtener datos puntuales sobre la problemática Promover la reflexión a partir de una charla, donde se proveerá a los empleados de información por medio de revistas y artículos relacionados.
	Establecer la importancia de la participación del comercio electrónico en la búsqueda de bienestar laboral	Diseño de estrategia para la mejorar el bienestar del empleado	Diseñar y analizar de forma colectiva, los posibles puntos de solución a la problemática y dar a conocer los beneficios de tal solución para el empleado y su familia.
	Descubrir el grado de satisfacción laboral en cuanto al uso del comercio electrónico en las empresas	Diseño de plan de trabajo y seguridad social	Ofrecer oportunidades de trabajo mediante la implantación de planes de trabajo a los comercios y envío de propuesta a la empresa.

Consideraciones éticas.

Dentro de un marco ético podemos evaluar y analizar los datos de una forma mucho más profesional haciendo uso de los procedimientos regulatorios de información como lo es la Ley 1090 de 2006 y Resolución 8430 del 2003, el cual a través del debido diligenciamiento del formato de consentimiento informado, el sujeto en estudio nos autoriza en hacer uso de sus datos e información dentro de un marco legal y ético estricto, esto con el fin de obrar bien y desarrollar procedimiento de investigación de carácter social de una forma adecuada sin caer en falsos juicios y que de esta forma la investigación tenga un mayor peso epistemológico.

Comprendiendo estas limitaciones,

Capítulo 4.

Resultados.

Contar con los resultados obtenidos en el proyecto, permite tener una idea más clara sobre los factores que influyen en la implementación de comercio electrónico y tienen un fuerte impacto en el ámbito laboral. Sin embargo, para muchas personas se genera una gran inquietud y son los beneficios que esta modalidad puede llegar a traer, a pesar de que no todas las empresas llegan al punto de brindar todos los beneficios de ley si brindan facilidad de trabajo ya que evita desplazamientos, largas horas de trabajo en una oficina, dando la posibilidad de trabajar desde casa o cualquier lugar y esto ha mejorado bastante la productividad de diversas entidades.

Son las madres cabeza de familia quienes más se benefician trabajando desde casa ya que esto le facilita su vida personal y familiar, y es importante que para crear un vínculo fuerte entre la persona y su trabajo haya una buena estabilidad emocional y económica. Y ésta nueva modalidad de comercio electrónico, en lugar de cerrar las puertas a muchos empleados les da nuevas posibilidades de llevar a cabo su labor.

En Colombia en los últimos tiempos se ha mostrado un aumento considerable de esta modalidad, ha sido visible un mayor uso de las TIC para compras y ventas de diversos productos, servicios y objetos, adicionalmente las diversas empresas llegan a manifestar un mejor desempeño de sus colaboradores y un mayor incremento económico.

A pesar de que el comercio electrónico tomó gran impulso en el mercado, y gracias a la facilidad que brindan las herramientas TIC, aún es necesario que las personas se adapten del todo a este método ya que tiene un grado de complejidad tanto para los emprendedores como para sus respectivos compradores.

Además, con el pasar del tiempo se pueden implementar más beneficios para los colaboradores ya que el principal motivo además del interés económico es el bienestar de los empleados y así generar una mayor motivación y un buen ambiente laboral y emocional.

Para identificar la percepción de los socios repartidores de la empresa Rappi frente a la oferta laboral que representa dicha organización, se aplicó un cuestionario

estructurado compuesto por 21 preguntas abiertas con opiniones variables para identificar la percepción de bienestar laboral y satisfacción al trabajar como socios repartidores, y así evidenciar cómo afecta el comercio electrónico en el bienestar y calidad de vida y reconocer las ventajas y desventajas de la misma.

Para el diseño de la encuesta se tuvo en cuenta el factor principal: Calidad de vida laboral; este factor permite identificar la percepción de los empleados frente al bienestar laboral que perciben brinda en la empresa. Como resultado del análisis se pretende saber que tan satisfechos se encuentran trabajando informalmente.

De los 20 trabajadores encuestados 19 de ellos son de sexo masculino, 15 de nacionalidad colombiana, los cuales conviven con sus esposas e hijos. En cuanto a las condiciones adecuadas para realizar su trabajo expresan que son buenas ya que cada uno de ellos tiene su medio de transporte en buen estado, la mayoría se moviliza en bicicleta y dicen tenerlas en buen estado.

La inducción y entrega de elementos de trabajo se ha realizado, sin embargo resaltan que deben comprar sus uniformes y maletas para transportar los pedidos y ser identificados, se analiza que la mayoría de trabajadores plantean quisieran tener una afiliación a seguridad social para mejorar su calidad laboral ya que no cuentan con un seguro, en caso de accidente laboral la empresa no se hace responsable y los gastos los asume cada trabajador, sus familias en su mayoría están afiliadas al Sisbén, y quienes están en el régimen contributivo lo hacen como independientes, no por parte de la empresa.

Las opiniones frente a los valores de los domicilios si están divididas, mientras unos están de acuerdo con el valor, otros indican que estos no son suficientes para las distancias que a veces deben recorrer. La muestra no arroja datos sobre accidentes que hayan tenido realizando su labor, pero si varios de ellos indican que aparte de la seguridad social, corren riesgo por la seguridad en las calles

Se identifica que el mayor beneficio por unanimidad de trabajar con la empresa es como ellos mismos describen “ser su propio jefe” ya que pueden disponer del tiempo, así logran compartir espacios de calidad con sus familias, en cuanto a la remuneración

recibida, vemos que para algunos no es lo suficiente, como para otros si, si se sabe distribuir. También podemos ver que casi todos consideran que su labor no es valorada directamente por la empresa, sin embargo expresan sentirse satisfechos con la labor realizada; y aunque dicen tener una buena relación con la empresa Rappi indican que es poca la comunicación que tienen con esta última.

Finalmente la muestra nuevamente se divide en cuanto a su percepción acerca del alcance de sus metas y logros personales, con respecto a la labor realizada y es que si bien en este caso para la mayoría el tema gira a nivel económico, por el pago de los domicilios y que este a veces no es suficiente para poder llevar a cabo sus metas, para otros también se suma el factor tiempo, pues no solo se basa en el recaudo de dinero sino tener tiempo disponible para hacer actividades que permitan su desarrollo y alcance de metas.

Tabla 3.
Respuestas a cuestionario. Información general

Nombre	De acuerdo a lo anterior, acepto participar en esta investigación	Edad	Sexo	¿Cuál es su nacionalidad?	¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar?	¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar?	La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada?	¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué?	¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado?
Javier Molano	Sí	32	Hombre	Colombiana	Esposa y dos hijos	Hago los domicilios en bicicleta, entonces mientras yo pueda la bicicleta estará en buenas condiciones	si pero para esto cobran por lo menos la maleta.	debería haber un contrato, o por lo menos que nos garanticen la seguridad social	siaben
Wilfredy perez	Sí	23	Hombre	Venezolana	Hermanos	Ninguna	Si	Soporte hay veces que no ayudan en nada	No
Edwin Ramirez	Sí	23	Hombre	Colombiana	mama y hermanos	por parte de rappi solo recibimos una maleta pero mantenimiento de la moto o bicicleta es por cuenta nuestra	si, y la entrega de la maleta se paga	ayuda con afiliación a eps, seguridad social	si subsidiado
Edwin Infante Aponle	Sí	27	Hombre	Colombiana	Esposa e hija	Son adecuadas	Si	Mayor capacitación y seguridad social para nosotros los rappienderos, tener un fondo de pensión y cesantías nos permitiría sentirnos La seguridad social ya que estamos muy expuestos a la hora de realizar las entregas y la estabilidad laboral puesto que no siempre se paga de seguridad social ya que se corre riesgos	Si, subsidiado
William Escobar	Sí	25	Hombre	Colombiana	Mi esposa y mis hijos	Son las adecuadas pero falta un poco más de seguridad en las calles	Si	Pago de seguridad social ya que se corre riesgos	Si, contributivo
Edwin	Sí	40	Hombre	Colombiana	Hijos	Si son las suficientes	Si	Seguridad social y contratos porque muchos de nosotros laboramos sin una eps y si nos pasa algo no se hace caro Rappi	Contributivo
Edgar Barragan	Sí	27	Hombre	Colombiana	Mamá y hermana	No, Faltan tener más seguridad al momento de prestar el servicio	si	Seguridad social y contratos porque muchos de nosotros laboramos sin una eps y si nos pasa algo no se hace caro Rappi	si, subsidiado
Felipe	Sí	23	Hombre	Colombiana	Esposa	Es adecuado, pero la seguridad en las calles es importante de implementar	Si	Seguridad social y estabilidad laboral	Si, contributivo
Edwin Ramirez	Sí	23	Hombre	Colombiana	mama y hermanos	por parte de rappi solo recibimos una maleta pero mantenimiento de la moto o bicicleta es por cuenta nuestra	si, y la maleta se paga	ayuda con afiliación a eps, seguridad social	si subsidiado
Andrea González	Sí	28	Mujer	Colombiana	madre y dos hijas	desearía que fueran mejores, en cuestión del estado de mi moto es buena	Si	Aportes a seguridad social como mínimo	Si, contributivo
Rengel antonio	Sí	23	Hombre	Venezolana	Hermano	Si. Ninguna	Si	Seguridad	No
Giancarlo	Sí	22	Hombre	Colombiana	Mamá	Si	Si	Seguridad Social	Subsidiado
Einner	Sí	23	Hombre	Colombiana	Padre, Madre y 2 hermanos	Mejor interacción con el cliente	Si	Claridad a la hora del pedido	Si, Sura
Cesar	Sí	38	Hombre	Colombiana	Hija y madre	Parrillero por más seguridad	Si	Estabilidad laboral	Subsidiados
John Bohórquez	Sí	38	Hombre	Colombiana	Esposa e hijo	Protección como hombreras, coderas, y rodilleras.	Si	Seguridad social, porque es importante por si ocurre un accidente laboral.	Si, por mi cuenta
Amílcar perez	Sí	35	Hombre	Venezolana	Hermanos, hijos, esposa	Una buena parte de soporte	Si	Estabilidad laboral	No
Jean carlos	Sí	38	Hombre	Colombo-Venezolana	2 hijas	Ninguna	Si	Si contrato de EPS y ari	Si
Alexander Maldonado	Sí	33	Hombre	Colombiana	Esposa e hija	Si	Si	En primer lugar seguridad social, después salarios	Si, contributivo
Didier Romero	Sí	25	Hombre	Venezolana	Vivo solo	si	si, fue rápida pero también clara	Afiliación a salud	No
Edgar Rodriguez	Sí	40	Hombre	Colombiana	Esposa y hija	Si	Si	Tener un contrato con afiliaciones	Si

Tabla 4
 Respuestas a cuestionario. Bienestar laboral

Nombre	¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta.	¿Considera que su labor como "rappitendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué?	¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappitenderos"?	¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado?	¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappitenderos"?
Javier Molano	porque logro conseguir dinero para el sustento, bien, pero no es que yo me levante feliz a trabajar de sol a sol para a veces llegar con poco	no, el tema es que ellos creen que es un favor, y no se preocupan si estamos bien o no	-	algun tipo de contrato, que no toda la carga sea nuestra, que hagan días de bonos por domicilio realizado	No
Wilfredy perez	Es buena porque soy mi propio jefe	Si por que es directamente con ellos	Afiliación a salud	Seguros y todo lo de ley	No
Edwin Ramirez	por que nadie me manda me parece chevere, pero quisiera que rappi se preocupara por nosotros	no mucho.	no tanto jornada sino por lo menos que contáramos con beneficios en cuestion de talleres para arreglos de motos o bicicletas	que asi como domicilios con ellos pagaran aportes a seguridad social. que uno sienta que si importamos	Sí
Edwin Infante Aponte	Considero que realizó un bien trabajo y me siento satisfecho por ello, don embargo me gustaría más capacitación	Si no considero, porque nuestra labor es importante en la organización debido a que tratamos con los clientes los cuales son el pilar de la empresa	Tres turnos diferentes de ocho horas con la posibilidad de cambiarnos cada mes	Implementar el Flexi Time de tres días al año fuera de las vacaciones, día libre el día de cumpleaños, celebración día de la familia, descuentos en restaurantes y productos	No
William Escobar	De un 100% un 100% por la flexibilidad que tengo con mis horarios	En gran parte no ya que deberíamos tener más beneficios tales como remuneraciones y prestaciones	Pues creo que son relativos ya que depende de las necesidades de los clientes	Más seguridad a la hora de ofrecer el servicio, remuneraciones y prestaciones	No
Edwin	Satisfecho ya que me permite realizar otras actividades en el día	No ta quedebieran brindar como más remuneraciones prestaciones sociales	Pues la jornada está bien porq me permite hacer otras actividades	Prestaciones sociales y mejor remuneración	No
Edgar Barragan	Regular, falta mejorar el sueldo y nuestra seguridad	No, solo nos ven como simples domiciliarios no importa si contamos con todos los equipos de seguridad	Nocturna	La seguridad social, con eso si a mi me pasa algo contare con una eps para que me atienda	Sí
Felipe	Bien, porque estoy satisfecho con mis horarios	No porque no hay mucha remuneración y reconocimientos en el momento de ofrecer mi servicio	Normales, pues es depende la necesidad del cliente	Mas remuneración y apoyo	No
Edwin Ramirez	por que nadie me manda me parece chevere, pero quisiera que rappi se preocupara por nosotros	no mucho.	no tanto jornada sino por lo menos que contáramos con beneficios en cuestion de talleres para arreglos de motos o bicicletas	que asi como domicilios con ellos pagaran aportes a seguridad social. que uno sienta que si importamos	Sí
Andrea González	Yo hago de la mejor manera mi trabajo, pero hace falta que rappi nos motive	no, cero, escasamente saben de nuestra existencia	por lo menos con esto del covid, deberian minimo implementar jornadas de salud, o hasta limpieza, que ellos se aseguren que el proceso si se hace correctamente	definitivamente afiliaciones a eps como minimo, yo ahorita la puedo pagar porque solicite seguro de desempleo, pero hay varios repartidores que ni eso tienen	No
Rengel antonio	Muy bien	No es no nos dan seguro	Muchas	Mejorar los pedidos	No
Giancarlo	Satisfecho	Si	Deportivas	Mayor conexión con los rappitenderos	No
Einner	Relativa, mucho por mejorar	Relativo, hay varios factores a tener cuenta	Salud y deportivas mas que todo	Mas respaldo hacia las solicitudes de los rappitenderos	Sí
Cesar	Nos brinda trabajo	Si porque nos beneficia a todos, tanto como para la empresa como para nosotros	Culturales	Convenios con las universidades	Sí
John Bohórquez	Buena, porque no tengo ningún jefe encima molestando.	No se	Deportivas	Reuniones periódicas de esparcimiento.	No
Amilcar perez	Bien porque tengo buenas ganancias	No	Un buen soporte que nos ayuden de verdad	Domicilios bien pagos.	No
Jean carlos	100 por ciento satisfecho	Si claro por sus remuneraciones en los pagos	Salud	Más incentivos por pedidos	Sí
Alexander Maldonado	Bien, es chévere	No tanto, no se preocupan	Sería chévere el tema de salud. Aparte de esto implementar baños en puntos estratégicos de la ciudad	Escuchar a los rappi, la mayoría solo quiere algo justo, por lo menos ayuda con la seguridad social	No
Didier Romero	bien, no soy feliz al extremo pero bien	no	Afiliaciones a salud o ayudas extras a nosotros	darnos importancia, que se preocupen por nosotros	No
Edgar Rodríguez	Yo hago bien las cosas	A veces	Jornadas de salud estaría bien	La afiliación a salud porque corremos mucho riesgo en la calle	No

Tabla 5
Respuestas a cuestionario. Bienestar laboral

Nombre	¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi?	¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados?	Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? ¿Cuál?	En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda?	¿Cómo describiría su relación como "rappitendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta.	¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia?	¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitirá que alcance sus metas propuestas? ¿Por qué?	Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? ¿Cuál?
Javier Molano	no se, que uno maneja su tiempo, pero si no hay trabajo tampoco plata	Sí	no	no e tenido accidentes	solo hubo alguna relación cuando me inscribi, ful por mi maleta y ya	Sí	no, es una situación casi de escape, lo que me he ganado maximo en un día ha sido para un poco mas de lo basico en casa.	no
Wilfredy perez	Soy mi propio jefe	Sí	Me choco un auto	No	Buena	Sí	Si, desde que sepa distribuirla	Ninguna
Edwin Ramirez	el tiempo que no lo mandan a uno y uno trabaja el tiempo que quiera	No	una vez llegando a entregar el domicilio un carro me atropello	no, esa vez solo llamaban a averiguar como estaba la entrega	Buena, pero casi no hay comunicacion	Sí	no creo, son 12 horas o mas que trabajo para conseguir para el sustento de la casa y no son lujos lo que tenemos,	nada
Edwin Infante Aponte	No se requiere formación universitaria ni tecnologica, poca experiencia laboral	Sí	No	No aplica	considero que la relacion es buena, sin embargo me gustaria mayor capacitación para el desempeño de la labor	Sí	No, considero que el salario debe ser un poco más alto para tené realidad de vida	No
William Escobar	La disponibilidad que tengo de mi tiempo	Sí	No	No he tenido accidentes	Pues en su mayoría es buena ya que trabajamos en un buen ámbito laboral y recibimos buen apoyo	Sí	No, pues si tenemos en cuenta que un sueldo mínimo no es suficiente el cobrar por entregas y como antes mencioné al no tener una estabilidad laboral, las cosas son un poco complejas	No
Edwin	Tiempo de trabajo	Sí	No	No he tenido accidentes	Buena ya que me permiten disponer de mi tiempo	Sí	No porq los gastos son mayores	No
Edgar Barragan	Flexibilidad de tiempo	No	No	No	Regular, porque no me dan una garantía total al momento de yo prestar el servicio	Sí	No, porque hay domicilios mal pagos	No
Felipe	El servicio que dan	Sí	No, ninguno	No tuve accidentes	Es buena, aunque me gustaría mas seguridad en las calles	Sí	No, ya que un trabajo mínimo no alcanza, entregar por domicilios mucho menos	No
Edwin Ramirez	el tiempo que no lo mandan a uno y uno trabaja el tiempo que quiera	No	una vez llegando a entregar el domicilio un carro me atropello	no, esa vez solo llamaban a averiguar como estaba la entrega	Buena, pero casi no hay comunicacion	Sí	no creo, son 12 horas o mas que trabajo para conseguir para el sustento de la casa y no son lujos lo que tenemos,	nada
Andrea González	el tiempo, yo misma dispongo el tiempo que trabajare al día. Pero para lograr tener un pago decente, lo ideal es disponer de todo el día	Sí	No	no he tenido accidentes	Buena, no he tenido problemas	Sí	No, yo entre a trabajar como domiciliaria porque quede sin trabajo hace 2 meses, así como veo las cosas si sigo trabajando acá no podre terminar mis estudios	Ninguna
Rengel antonio	El horario	No	No	Si	Si	Sí	No	Ninguna
Giancarlo	Los contratos	Sí	No	No aplica	Buena	Sí	Si	No
Einner	Facilidad	Sí	No	Si	Buena	Sí	Si, una oportunidad de trabajo siempre es una facilidad para alcanzar las metas	No
Cesar	Las propinas	Sí	Ninguna	Ayuda	Excelente	Sí	Todos quisiéramos que nos aumentarían el sueldo,toca sobrevivir con el que tenemos	Las propinas y alimentación
John Bohórquez	El horario	Sí	No	No me he accidentado.	Hasta el momento buena.	Sí	Si, porque manejo mi tiempo.	No
Amilcar perez	Soy mi propio jefe	Sí	No	No	Es una buena empresa	Sí	Si, porque es una empresa la cual soy mi propio jefe	No
Jean carlos	La parte economica	Sí	No	Si	Buena excelente	Sí	Si	Claro incentivos
Alexander Maldonado	El tiempo, yo mismo lo manejo	Sí	No, hasta ahora llevo mes y medio	No aplica	Bien	Sí	Con lo que gano en domicilios, es apenas para algo básico. Y es ayuda para mi otro trabajo de medio tiempo.	Nada hasta ahora
Didier Romero	el tiempo de trabajo y no tienen problemas con quienes no tengan experiencia.	No	No accidente, pero si robo	Nada	poca relacion, hay algun tipo de contacto cuando hay alguna queja del usuario de resto no	Sí	depende la cantidad de domicilios que realice. A veces he podido enviar alguno dinero a venezuela	ninguna
Edgar Rodriguez	El tiempo y que no tengo jefe	No	Ninguno	No sucedió ningún accidente	Básica	Sí	Siempre y cuando trabaje todo el día todos los días si	Nada

Discusión.

Desde el inicio de la investigación, se esperaba encontrar planteamientos de modelos que dieran respuestas al problema que se enunciado: de qué manera afecta el comercio electrónico el bienestar laboral de empleados y colaboradores de la empresa Rappi en la población colombiana.

Encontrar hallazgos que respondieran a esta pregunta y problema planteado no habría sido posible sin realizar un proceso de revisión bibliográfica de los autores mencionados en el trabajo de campo y extraer sus teorías e ideas asociadas al problema planteado no habría sido posible realizar una discusión entre las teorías mencionadas y la percepción que tiene el rappitendero en la realidad en la que laboran en Colombia.

Tomando como referencia la teoría del factor dual, y más exactamente los factores intrínsecos o motivacionales de Frederick Herzberg (1959) que están relacionados con el placer y experiencias satisfactorias del trabajador en el cargo, y que están bajo el control de la persona, pues se relaciona de manera directa con aquella actividad desempeñada, según los hallazgos en relación con dichos factores, como la satisfacción laboral, la flexibilidad horaria que manejan y el tiempo que el socio repartidor dispone para actividades sociales y familiares, se evidencia que para estos factores intrínsecos pueden estar influyendo que el socio repartidor continúe con su labor.

Pero por otra parte tomando los factores extrínsecos o higiénicos de la Teoría dual de Herzberg (1959) que están ‘asociados a algún grado de insatisfacción o sentimientos negativos que los empleados experimentan en sus puestos de trabajo, estos se encuentran en el ambiente que rodean a los trabajadores y las condiciones en que desempeñan su trabajo en la organización” se logra identificar por medio de los hallazgos que al momento de evidenciar dichos factores, los socios repartidores indican cierto grado de insatisfacción en varios de los aspectos de su labor, por ejemplo las respuestas de los encuestados a las preguntas que se enunciaron de la siguiente manera: ¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración

recibida permitirá que alcance sus metas propuestas? podemos evidenciar que la gran mayoría de rappitenderos están de acuerdo con que la empresa Rappi no les brinda las suficientes condiciones laborales e indican que es necesario contar con prestaciones sociales debidas, adicional a esto también consideran que no cuentan con la suficiente remuneración salarial por lo cual basándonos en la teoría de los factores extrínsecos de Frederick Herzberg podemos afirmar que los rappitenderos se encuentran insatisfechos con sus condiciones laborales.

Las investigaciones que con anterioridad se han realizado en la implementación de comercio electrónico, como la realizada por Tabares y Ramos (2017) infieren que esta forma de comercio mejora el bienestar laboral de los empleados sobre puntos como la autonomía, el crecimiento personal, relaciones positivas y propósitos de vida; con respecto a esta investigación se evidencia que con los socios repartidores si bien la autonomía si es un tema que rescatan de su labor, consideran que en esta modalidad con el modelo de negocio planteado no es fácil obtener un crecimiento personal o cumplir con sus logros o metas fijadas como se plantea en dicha investigación.

Conclusiones.

De los hallazgos encontrados podemos concluir que el comercio electrónico en los últimos años ha sido de suma importancia para la incursión de la tecnología de la información y comunicación, generando beneficios a muchas empresas, por la velocidad al momento de realizar las entregas, por la reducción en los costos de las transacciones, teniendo en cuenta la eficiencia en todos sus procesos.

Por ende, se puede decir que la compra en línea, ha traído un auge extraordinario en el mundo del Internet, donde en un más del 82% de la población mayor de 15 años entra en línea, siendo el e-commerce una innovación en todas las empresas, poniendo así en el mercado gran variedad de productos nacionales e internacionales donde tenemos acceso a ellos con mayor facilidad, convirtiéndose en una ventana competitiva.

Por otra parte, aunque aún se tenga duda de la implementación del comercio electrónico, por el cambio, por la adaptación en la empresa, se debe uno arriesgar para así tener mayores aumentos en las ventas y alcanzar nuevas metas, donde la adopción de las TIC son la clave del éxito, a pesar de lo maravilloso que es, se debe aprender para aprovechar la tecnología para nuestro propio beneficio.

Entonces no podemos tener miedo al auge, a lo que nos lleva a convertirnos en exitosos, en tener ventas subordinantes que lleve a la empresa a la productividad y tener un desempeño organizacional, para tener clientes satisfechos y mejor comunicación para entregar nuestros productos y así tener mejores procesos en los negocios, reduciendo costos y tiempo, de igual manera poder brindar algunos beneficios a los rappitenderos.

A pesar de los múltiples beneficios que el comercio electrónico pueda traer a los rappitenderos como el tiempo en familia, los horarios, los desplazamientos; también se atienen a no tener los mismos beneficios de los empleados de planta los cuales si cuentan con prestaciones sociales y remuneraciones.

Limitaciones.

La principal limitación de esta investigación corresponde a una muestra no representativa, si bien según los datos a finales de 2019 Rappi contaba con más de veinte mil “rappitenderos” la muestra que alcanzamos es mínima, y correspondería a menos del 0,1% de la población de socios repartidores en el país, debido a que al momento de solicitar su participación en la investigación algunos de los rappitenderos desistieron de diligenciar el cuestionario.

Adicionalmente, esta investigación se realiza en medio de la pandemia del Covid-19 en medio del confinamiento decretado por el Gobierno Nacional, por lo cual la segunda limitación es la imposibilidad de aplicar la técnica de entrevista, como en principio se había planteado, por tanto la información recabada se ha obtenido mediante un cuestionario de preguntas abiertas por medio de la plataforma Google Forms, dicho lo

anterior también se evidenció que en algunos ítems no se obtuvieron respuestas de acuerdo a los lineamientos planteados en cada pregunta.

Recomendaciones.

Si bien la actividad que realizan los socios repartidores no tiene ningún vínculo legal ni laboral con la empresa Rappi por el modelo de economía que esta última propone donde únicamente son intermediarios entre el usuario y el establecimiento; es evidente la necesidad que la empresa reconozca la problemática que presentan los rappitenderos al realizar su labor y la brecha que esta representa en el mercado, con plataformas de delivery como domicilios.com, donde esta última por ejemplo a finales del año 2018 decidió hacer el pago de seguridad social de sus domiciliarios, anteponiendo el bienestar laboral de quienes son la cara del negocio ante el usuario final, sabiendo que esto puede acarrear un mayor gasto en la operación de comercio electrónico. Por lo anterior según los hallazgos de la investigación es necesario que por parte de la empresa Rappi se realicen mejoras relacionadas a factores higiénicos o extrínsecos para la mejora de la calidad laboral que se ofrece actualmente a los rappitenderos y que no sea simplemente una labor que se realice por necesidad.

De igual forma es importante que la actividad realizada esté amparada bajo lineamientos que provean seguridad a los socios repartidores, y perciban estos últimos que su labor es valorada. En cuanto a los rappitenderos, según los hallazgos ellos cuentan con los lineamientos de seguridad y con disponibilidad de tiempo para realizar sus domicilios y así obtener un pago por su labor; de igual manera se recomienda de acuerdo a la teoría de factor dual mencionada en la investigación que los socios repartidores reconozcan y den valor a factores intrínsecos que ellos tienen bajo su control, como la satisfacción de su labor, y reconocimiento de la misma tanto de la empresa como del usuario final.

Referencias bibliográficas

- Anaya, T. (2011). Almacenes: Análisis, diseño y organización, p.208. Madrid, España. Esics Editorial.
- Arias, M. (2006) Manual práctico de comercio electrónico. Madrid, España. Editorial La Ley.
- Bustos, A. Velásquez, J. (2019) Rappi el tránsito de un sueño a una súper app. Tesis Maestría en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46706>.
- Briceño, W. Gillezeau, P (2012). Argumentos sobre el estado de bienestar. Negotium, 8(23), Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78225158002>.
- Calderón, G. Murillo, S. Torres, K (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración, 16(25) ,109-137. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205/20502506>
- Chiavenato, I. (2020) Gestión del talento humano. 5ta Edición. México. McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. 2da Edición. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. 5ta Edición. México. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). Teoría de los dos factores. USA: Editorial del New York Time Ivern. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. 5ta Edición. México. McGraw-Hill.
- Hu, Q., Yang, J. y Yang, L. (2012). The impact of e-commerce on organizational performance. The role of absorptive capacity and integrative capability. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/284995313_The_Impact_of_E-Commerce_on_Organizational_Performance_The_Role_of_Absorptive_Capacity_and_Integrative_Capability.

- Jahanshahi, A., Rezaei, M., Nawaser, K., Ranjbar, V. y Pitamber, B. K. (2012). Analyzing the effects of electronic commerce on organizational performance: Evidence from small and medium enterprises. *African Journal of Business Management*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/258211949_Analyzing_the_effects_of_electronic_commerce_on_organizational_performance_Evidence_from_small_and_medium_enterprises.
- Keynes, J. (2009) *The end of laisses-faire: the economic consequences of the peace*. Prometheus Books.
- Manso, J. (2002) El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*; 38(128). Recuperado de: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
- Marín, C., Ardila, M. (2020) Estudio de las aplicaciones móviles en Colombia y su influencia en la economía: el caso Rappi. Tesis de pregrado. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21574>
- Moccia, Salvatore (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*, 37(2) ,143-151. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77846055007>.
- Observatorio E-Commerce, (2019) Medición de indicadores de consumo del observatorio e-commerce. Colombia. Recuperado de <https://www.observatorioecommerce.com.co/wp-content/uploads/2019/03/estudio-consumo-ecommerce-colombia-observatorio-2019.pdf>
- Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario. (2019) Quienes son los rappitenderos en Colombia. Bogotá. Recuperado de: <https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Sociedad/Quienes-son-los-rappitenderos-en-Colombia/>
- OCDE (2017). Estudios económicos de la OCDE. Recuperado de: <http://www.oecd.org/economy/surveys/Colombia-2017-OECD-economic-survey-overview-spanish.pdf>

- Ross, J. (2012). La Teoría General de Keynes y la macroeconomía moderna. Investigación Económica, Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=601/60123307002>
- Ryff, C. (1989) *El desgaste profesional del médico*. Madrid, España. Recuperado de:
<https://books.google.com.co/books?id=3aauTqbklIUC&pg=PA157&dq=Carol+Ryff,+1989&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj77dnk5crpAhWyc98KHZAsBB0Q6AEIKzAA#v=onepage&q=Carol%20Ryff%2C%201989&f=false>.
- Tabares, J, y Ramos, F. (2017). El comercio electrónico como estrategia competitiva en el sector de autopartes de Bogotá D.C. Tesis de pregrado. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Anexos.

Anexo 1. Formato de consentimiento informado

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappitenderos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Politécnico Grancolombiano solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables destacadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un manejo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honra; regido y direccionado por la Ley 100 de 2006 del Código Deontológico y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido, y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

***Obligatorio**

Nombre *

Tu respuesta

De acuerdo a lo anterior, acepto participar en esta investigación *

☐ Sí

☐ No

Anexo 2. Formato de cuestionario preguntas abiertas.

Sección 2 de 3

Información general

Descripción (opcional)

Edad *

Texto de respuesta corta

Sexo *

☐ Mujer

☐ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☐ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombo-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Texto de respuesta corta

¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No

☐ Sí

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? ¿Cuál? *

Texto de respuesta larga

En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

Texto de respuesta corta

¿Cómo describiría su relación como "rappitendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Texto de respuesta larga

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☐ Sí

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitirá que alcance sus metas propuestas? *

¿Por qué?

Texto de respuesta larga

Sección 3 de 3

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "Rappitendero" o socio repartidor.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

Texto de respuesta larga

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Texto de respuesta larga

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Contratos, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Texto de respuesta larga

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Texto de respuesta corta

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Texto de respuesta larga

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? ¿Cuál? *

Texto de respuesta larga

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Texto de respuesta larga

¿Considera que su labor como "rappitendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Texto de respuesta larga

¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappitenderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Texto de respuesta larga

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Texto de respuesta larga

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappitenderos"? *

☐ Sí

☐ No

Anexo 4. Consentimientos informados y cuestionarios aplicados.

Participante 1.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación d Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Politécnico Gran Colombiano solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables destacadas con el fin de resolver inquietudes que surjan la investigación. Se dará un manejo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad y direccionado por la Ley de 2006 del Código Deontológico y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Javier Molano

De acuerdo a lo anterior, acepto participar en esta investigación *

☒ SI

☐ No

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cual? *

No

En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No e tenido accidentes

¿Cómo describiría su relación como "rappederos" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

solo hubo alguna relación cuando me invitó, fui por mi mamá y ya

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ SI

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

No, es una situación casi de escape, lo que me he ganado máximo en un día ha sido para un poco más de lo básico en casa

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cual? *

No

Edad *

22

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombo-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Esposa y dos hijos

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappederos" o socio repartidor.

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

porque logro conseguir dinero para el sustento, bien, pero no es que yo me levante feliz a trabajar de sal a sal para a veces llegar con poco

¿Considera que su labor como "rappederos" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No, el tema es que ellos creen que es un favor, y no se preocupan si estamos bien o no

¿Que tipo de actividades le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappederos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportes, actividades culturales...

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

algun tipo de contrato, que no toda la carga sea nuestra, que hagan días de bonos por domicilio realizado

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappederos"? *

☐ SI

☒ No

Este contenido no ha sido revisado ni aprobado por Google.

Google Formularios

¿Las condiciones físicas que encuentran al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles filian implementar? *

hago los domicilios en bicicleta, entonces mientras voy padeo la bicicleta estara en buenas condiciones

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si pero para esto cobran por lo menos la mamá.

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones en las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

debería haber un contrato, o por lo menos que nos garanticen la seguridad social

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

subsidiado

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

no sé, que uno maneja su tiempo, pero si no hay trabajo tampoco plata

¿Los precios fijados por Rappi en relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No

☒ SI

Participante 2.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Politécnico Gran Colombiano solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables destacadas con el fin de resolver inquietudes que surjan la investigación. Se dará un manejo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad y direccionado por la Ley 100 de 2006 del Código Deontológico y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Wendy Perez

De acuerdo a lo anterior, acepto participar en esta investigación *

☒ SI

☐ No

Edad *

23

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☐ Colombiana

☒ Venezolana

☐ Colombo-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Hermanos

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "Rappederos" o socio repartidor.

¿Las condiciones físicas que encuentran al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles filian implementar? *

Ninguna

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

SI

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones en las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Debería haber veces que me ayuden en nada

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

No

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Señor mi propio jefe

¿Los precios fijados por Rappi en relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No

☒ SI

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cual? *

Me chocó un auto

En un accidente que sufrió, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No

¿Cómo describiría su relación como "rappiendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

Sí, desde que sepa distribuir

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o remuneración por su trabajo? Cuál? *

Ninguna

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Es buena porque soy mi propio jefe

¿Considera que su labor como "rappiendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Si por que es directamente con ellos

¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappienderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Afiliación a salud

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se motivados con el trabajo realizado? *

Seguros y todo lo de ley

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappienderos"? *

☐ Sí

☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 3.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappienderos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de la Salle, para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que surjan de la investigación. Se dará un tiempo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, siendo su nombre, apellido y vinculado por la Ley 100 de 2006 del Código de Procedimiento y Bienes.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el presente desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Edwin Ramirez

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación? *

☒ Sí

☐ No

Información general

Edad *

23

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombo-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su propia familia? *

madre y hermanos

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "Rappiendero" a nivel regional.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

por parte de rappi solo recibimos una maleta pero mantenimiento de la moto o bicicleta es por cuenta nuestra

¿Considera que su labor como "rappiendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

no mucho.

¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappienderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

no tanto jornada sino por lo menos que contáramos con beneficios en cuestión de talleres para air motos o bicicletas

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

que así como domicilios con ellos pagaran aportes a seguridad social, que uno sienta que si impto

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappienderos"? *

☒ Sí

☐ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Sí, y la entrega de la maleta se paga

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación... ayuda con afiliación a eps, seguridad social

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Sí subsidiado

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

el tiempo que no lo mandan a uno y uno trabaja el tiempo que quiere

¿Los precios fijados por Rappi en relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☒ No

☐ Sí

Ha sufrido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

una vez llegando a entregar el domicilio un carro me atropello

Participante 4

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerenciamento solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo constantemente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Edwin Infante Aponte

De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación?

☒ Si

☐ No

Información general

Edad *

27

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda?

No aplica

¿Como describiría su relación como "rappedero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Considero que la relación es buena, un embargo me gustaría mayor capacitación para el desempeño de la labor

¿Se le hace la presión para siempre suficiente de calidad con su familia? *

☒ Si

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitan que alcance su meta propuesta? ¿Por qué? *

No, considero que el salario debe ser un poco más alto para tener realidad de vida

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retención por su trabajo? Cual? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Considero que realizar un buen trabajo y me siento satisfecho por ello, aun embargo me gustaría más capacitación

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombia Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Esposa e hijo

¿Resumen y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" o socio repartidor.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles físicas implementa? *

Son adecuadas

¿Considera que su labor como "rappedero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Si lo considero, porque nuestra labor es importante en la organización debido a que tratamos con los clientes los cuales son el pilar de la empresa.

¿Se le brinda la garantía que implementa la empresa para el bienestar de los "rappederos"? Por ejemplo jornadas de salud, deportes, actividades recreativas.

Tres turnos diferentes de ocho horas con la posibilidad de cambiarnos cada mes

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Implementar el Punt Time de tres días al año fuera de las vacaciones, día libre de cumpleaños, celebración día de la familia, descuentos en restaurantes y productos

¿Ha hecho parte de alguna colectiva o agrupación de "rappederos"? *

☐ Si

☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Mayor capacitación y seguridad social para nosotros los rappederos, tener un fondo de pensiones y cuantías nos permitiría sentirnos mejor laboralmente

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidio? *

Si, subsidio

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

No se requiere formación universitaria ni tecnológica, poca experiencia laboral

¿Son pocos días por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No

☒ Si

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cual? *

No

Participante 5.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerenciamento solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo constantemente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

William Escobar

De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación?

☒ Si

☐ No

Información general

Edad *

25

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombia Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Mi esposa y mis hijos

¿Resumen y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" o socio repartidor.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles físicas implementa? *

Son las adecuadas pero falta un poco más de seguridad en las calles

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

La seguridad social ya que estamos muy expuestos a la hora de realizar las entregas y la estabilidad laboral puesto que no siempre se tienen entregas fijas

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidio? *

Si, contributivo

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

La disponibilidad que tengo de mi tiempo

¿Son pocos días por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No

☒ Si

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cual? *

No

En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No ha tenido accidentes

¿Cómo describiría su relación como "rappitendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Pues en su mayoría es buena ya que trabajamos en un buen ambiente laboral y recibimos buen apoyo

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ SI
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas propuestas? ¿Por qué? *

No, pues si bien me da cuenta que un sueldo mínimo no es suficiente el cobrar por entregar y como antes mencioné al no tener una estabilidad laboral, las cosas son un poco complicadas

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o contribución por su trabajo? ¿Cuál? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

De un 100% un 100% por la flexibilidad que tengo con mis horarios

¿Considera que su labor como "rappitendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

En gran parte no ya que deberíamos tener más beneficios tales como remuneraciones y prestaciones

¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappitenderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Pues creo que son relativos ya que depende de las necesidades de los clientes

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Más seguridad a la hora de ofrecer el servicio, remuneraciones y prestaciones

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappitenderos"? *

☐ SI
☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 6

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappitenderos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerencia de Negocios solicitamos su autorización para la utilización de una serie de preguntas, para poder hacer análisis de variables relacionadas con el fin de mejorar inquietudes que guían la investigación. Se dará un manejo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honesto y direccionado por la Ley 108 de 2006 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Edwin

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación? *

☒ SI
☐ No

Información general

Edad *

40

En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No ha tenido accidentes

¿Cómo describiría su relación como "rappitendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena ya que me permite disponer de mi tiempo

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ SI
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas propuestas? ¿Por qué? *

No por los gastos son mayores

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o contribución por su trabajo? ¿Cuál? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Satisfecho ya que me permite realizar otras actividades en el día

¿Considera que su labor como "rappitendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No lo quedarían brindar como más remuneraciones prestaciones sociales

¿Que jornadas le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappitenderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Pues la jornada está bien pero me permite hacer otras actividades

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Prestaciones sociales y mejor remuneración

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappitenderos"? *

☐ SI
☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

SI

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salario, capacitación...

Pago de seguridad social ya que es como negocio

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Contributivo

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Tiempo de trabajo

¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☐ No
☒ SI

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? ¿Cuál? *

No

Participante 7.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado Graciotobiano solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que surtan la investigación. Se dará un tiempo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad y direccionado por la Ley 100 de 2006 del Código de Procedimiento y Justicia.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Edgar Barragan

De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación? *

☒ SI

☐ No

Información personal

Edad *

27

¿Se ha tenido algún tipo de accidente o lesión alguna vez? *

No

¿Cómo describiría su relación como "rappedero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Regular, porque no me dan una garantía total al momento de yo prestar el servicio

¿Se le ha permitido tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ SI

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que él o ella no necesite trabajar? ¿Por qué? *

No, porque hay demasiados mal pagos

Adicional a la remuneración recibida por su labor, ¿Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o atribución por su trabajo? Cuál? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Regular, falta mejorar el sueldo y nuestra seguridad

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombia Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Mamá y hermano

¿Cómo se relaciona con su labor? *

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" y sus respuestas.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

No, Faltan tener más seguridad al momento de prestar el servicio

¿Considera que su labor como "rappedero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No, solo nos ven como simples domiciliares no importa si contamos con todos los equipos de seguridad

¿Que tan buena le gustaría que fuera la implementación de la empresa para el bienestar de los "rappederos"? Por ejemplo: jornada de salud, descanso, actividades recreativas... *

Regular

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

La seguridad social, con eso si a mí me pasa algo contar con una app para que me atiendan

¿Ha sufrido alguna vez de algún tipo de agresión o acoso de "rappederos"? *

☒ SI

☐ No

Este contenido se ha sido creado y aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 8

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado Graciotobiano solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que surtan la investigación. Se dará un tiempo completamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad y direccionado por la Ley 100 de 2006 del Código de Procedimiento y Justicia.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Felipe

De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación? *

☒ SI

☐ No

Información personal

Edad *

23

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombia Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Esposa

¿Cómo se relaciona con su labor? *

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" y sus respuestas.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

Es adecuado, pero la seguridad en las calles es importante de implementar

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

SI

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Seguridad social y estabilidad laboral

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentran en régimen contributivo o subsidiado? *

SI, contributivo

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

El servicio que dan

¿Los pagos recibidos por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? *

☐ NO

☒ SI

Ha sufrido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

No, ninguno

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No tuvo accidentes

¿Cómo describiría su relación como "supervisado" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Es buena, aunque me gustaría más seguridad en las calles

¿Se le hace le premiar tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que él o ella se merezca un préstamo? ¿Por qué? *

No, ya que un trabajo mínimo no alcanza, entregar por domicilios mucho menos

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cual? *

No

¿Que sus actividades se concuerden con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Elen, porque estoy satisfecho con mis horarios

¿Considera que su labor como "supervisado" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No porque no hay mucha remuneración y reconocimientos en el momento de ofrecer mi servicio

¿Que jornada le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "supervisados"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportes, actividades culturales...

Normales, pero es depende la necesidad del cliente

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Mas remuneración y apoyo

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "supervisados"? *

☐ Sí
☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 9.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONOCIMIENTO INFORMACION

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los residentes en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Politécnico Granadino estamos solicitando su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de mejorar inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo constantemente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honesta, registro y almacenamiento por la Ley 108 de 2008 del Código de Investigación y Biológico.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Edwin Ramirez

De acuerdo a la anterior, ¿puede participar en esta investigación? *

☒ Sí
☐ No

Información general

Edad *

23

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No, esa vez solo llamaron a averiguar como estaba la entrega

¿Cómo describiría su relación como "supervisado" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena, pero casi no hay comunicación

¿Se le hace le premiar tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que él o ella se merezca un préstamo? ¿Por qué? *

No creo, son 12 horas o mas que trabajo para conseguir para el sustento de la casa y no son lojos lo que tenemos,

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cual? *

Nada

¿Que sus actividades se concuerden con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

por que nada me manda me parece chévere, pero quisiera que rappi se preocupara por nosotros

Sexo *

☐ Mujer
☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana
☐ Venezolana
☐ Colombia-Venezolana

¿Dónde hacen parte de su grupo familiar? *

madre y hermanos

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "supervisado" a esta empresa.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles físicas implementa? *

por parte de rappi solo recibimos una maleta pero mantenimiento de la moto o bicicleta es por cuenta nuestra

¿Considera que su labor como "supervisado" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No mucho.

¿Que jornada le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "supervisados"? *

no tanto jornada sino por lo menos que contáramos con beneficios en cuestión de talleres para arreglos motos o bicicletas

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

que así como domicilios.com ellos pagaran aportes a seguridad social, que uno sienta que si importan

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "supervisados"? *

☒ Sí
☐ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

si, y la entrega de lo mande a pagar

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comensio, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...
ayuda con afiliación a agua, seguridad social

¿Se encuentran usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si no respuesta es afirmativa, se encuentran en régimen contributivo o subsidado? *

si subsidado

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

el tiempo que me lo mandan a uno y uno trabaja el tiempo que quiera

¿Los pagos fijados por Rappi con relación al valor de domicilio considera que son los adecuados? *

☒ No
☐ Si

¿Haciendo algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cual? *

una vez llegando a entregar al domicilio un carro me atropello

Participante 10.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi CONSENTIMIENTO INFORMADO: El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappers en Colombia. Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gestión de Negocios de la Universidad de la Salle, nos autoriza para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que surjan de la investigación. Se dará un manejo confidencial académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Penal y el Código de Procedimiento. Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.		
Nombre: Andrés González		
De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación? ☒ Sí ☐ No		
Información general Edad: 28		
¿En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? No, pero, ocasionalmente sobre de nuestra existencia		
¿Cómo describe su relación con "rappender" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. Buena, no he tenido problemas		
¿Le falta el primer mes de tiempo suficiente y de calidad con su familia? ☒ Sí ☐ No		
¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permiten que usted no necesite preocuparse? No, yo voy a trabajar como diarista porque cuando un trabajo hace 2 meses, así como voy los días si voy trabajando así no puedo terminar mis estudios		
Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o beneficio por su trabajo? Cuál? Ninguna		
¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. Yo hago de la mejor manera mi trabajo, pero hace falta que Rappi me motive		
Sexo: ☐ Mujer ☒ Hombre		
¿Cuál es su nacionalidad? ☐ Colombiana ☒ Venezolana ☐ Colombia-Venezolana		
¿Dónde hacen parte de su grupo familiar? En familia		
Resumen y calidad en su labor Esta apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappender" o socio repartidor.		
¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? Si. Ninguna		
La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? Si		
¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación... Seguridad		
¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? No		
¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? El dinero		
¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? ☒ No ☐ Sí		
Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? No		

Participante 11.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi CONSENTIMIENTO INFORMADO: El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappers en Colombia. Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gestión de Negocios de la Universidad de la Salle, nos autoriza para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que surjan de la investigación. Se dará un manejo confidencial académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Penal y el Código de Procedimiento. Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.		
Nombre: Fernán Andrés		
De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación? ☒ Sí ☐ No		
Información general Edad: 23		
Sexo: ☐ Mujer ☒ Hombre		
¿Cuál es su nacionalidad? ☐ Colombiana ☒ Venezolana ☐ Colombia-Venezolana		
¿Dónde hacen parte de su grupo familiar? Ninguno		
Resumen y calidad en su labor Esta apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappender" o socio repartidor.		
¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? Si. Ninguna		
La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? Si		
¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación... Seguridad		
¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? No		
¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? El dinero		
¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? ☒ No ☐ Sí		
Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? No		

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

☐ Sí

¿Cómo describiría su relación como "rappiendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

☐ Sí

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

No

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

Ninguna

¿Que sus valores se encuentran con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Muy bien

¿Considera que su labor como "rappiendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No es ni nos dan seguro

¿Que jornada le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappienderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Muchas

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintiera motivados con el trabajo realizado? *

Mejorar los pedidos

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappienderos"? *

☐ Sí

☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 12.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappienderos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerenciamiento solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de resultados dedicados con el fin de resolver inquietudes que surjan en la investigación. Se dará un manejo estrictamente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad, según lo establecido por la Ley 108 de 2008 del Código de Investigación y Biología.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre: *

Guillermo

De acuerdo a lo anterior, ¿quiero participar en esta investigación? *

☒ Sí

☐ No

Información general

Edad: *

22

Sexo: *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Guayanesa

¿Qué otros hacen parte de su grupo familiar? *

Mamá

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappiendero" o socio repartidor.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

Sí

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Sí

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Seguridad Social

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Subsidado

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Los contratos

¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? *

☐ No

☒ Sí

Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

No

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No aplica

¿Cómo describiría su relación como "rappiendero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

Sí

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

No

¿Que sus valores se encuentran con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Satisfecho

¿Considera que su labor como "rappiendero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Sí

¿Que jornada le gustaría que implementara la empresa para el bienestar de los "rappienderos"? *

Por ejemplo jornadas de salud, deportiva, actividades culturales...

Deportivas

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintiera motivados con el trabajo realizado? *

Mayor conexión con los rappienderos

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappienderos"? *

☐ Sí

☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 13.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerencia de Negocios solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de resolver inquietudes que surten la investigación. Se dará un manejo confidencialmente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Emir

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación *

☒ Si

☐ No

Información general

Edad *

23

En su opinión que tanto, la empresa realiza algún tipo de seguimiento o le brinda alguna ayuda? *

Si

¿Cómo describiría su relación como "rappedero" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Si

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permiten que si maneje sus necesidades? ¿Por qué? *

Si, una oportunidad de trabajo siempre es una facilidad para alcanzar las metas

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o beneficios por su trabajo? Cuál? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Bastante, mucho por mejorar

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombiano-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Padre, Madre y 2 hermanos

Remuneración y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" o "socio repartidor".

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

Mayor interacción con el cliente

¿Considera que su labor como "rappedero" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Relativo, hay varios factores a tener en cuenta

¿Que tan lejos le garantiza que implementará la empresa para el bienestar de los "rappederos"? *

Por ejemplo: jornadas de salud, deportes, actividades culturales...

Salud y deportes más que todo

¿Cuál considera será que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran atendidos con el trabajo realizado? *

Más requisitos hacia las solicitudes de los rappederos

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "rappederos"? *

☒ Si

☐ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, repartimiento...

Claridad a la hora del pedido

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Si, Subs

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Facilidad

¿Los pagos fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? *

☐ No

☒ Si

¿Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

No

Participante 14.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerencia de Negocios solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de resolver inquietudes que surten la investigación. Se dará un manejo confidencialmente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honor, regido y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Óscar

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación *

☒ Si

☐ No

Información general

Edad *

38

Sexo *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombiano-Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Hija y madre

Remuneración y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "rappedero" o "socio repartidor".

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? *

Pantallas por más seguridad

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, repartimiento...

Estabilidad laboral

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Subsidiado

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

Los pagos

¿Los pagos fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? *

☐ No

☒ Si

¿Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

Ninguno

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

Ayuda

¿Cómo describiría su relación como "supervisores" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Excelente

¿Se le hace le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que dicane sus otras propuestas? ¿Por qué? *

Todas quisiera que nos aumentaran el sueldo, busca sobrevivir con el que tenemos

Además a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

Las propinas y alimentaciones

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Más brinde trabajo

¿Considera que su labor como "supervisores" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Si porque me beneficia a todos, tanto como para la empresa como para nosotros

¿Que personas le permiten que implementen la empresa para el bienestar de los "supervisores"? Por ejemplo jornadas de salud, deportivas, actividades culturales.

Culturales

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Comunicación con los supervisores

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "supervisores"? *

☒ Sí
☐ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google

Google Formularios

Participante 15

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los rappederos en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Pregrado de Psicología de la Universidad de la Sabana, nos autorizamos para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicados con el fin de resolver inquietudes que surten la investigación. Se dará un tiempo complementario académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad, y serán almacenadas por la Ley 100 de 2000 del Código de Procedimiento y Justicia.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre *

Johan Rodríguez

De acuerdo a lo anterior, ¿puede participar en esta investigación? *

☒ Sí
☐ No

Información general

Edad *

28

En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? *

No me ha acompañado

¿Cómo describiría su relación como "supervisores" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Hasta el momento buena

¿Se le hace le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Sí
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que dicane sus otras propuestas? ¿Por qué? *

Si, porque manejo mi tiempo

Además a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Buena, porque no tengo ningún jefe encima molestándome

Sexo *

☐ Mujer
☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad? *

☒ Colombiana
☐ Venezolana
☐ Costarricense

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Esposa e hijo

Bienestar y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación que responden a la labor realizada como "Supervisores" en esta experiencia.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles físicas implementa? *

Protección como hombres, mujeres, y migrantes.

¿Considera que su labor como "supervisores" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No se

¿Que personas le permiten que implementen la empresa para el bienestar de los "supervisores"? Por ejemplo jornadas de salud, deportivas, actividades culturales.

Deportivas

¿Cuál considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que ustedes se sintieran motivados con el trabajo realizado? *

Reuniones periódicas de esparcimiento

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "supervisores"? *

☐ Sí
☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google

Google Formularios

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación.

Seguridad social, porque es importante por si ocurre un accidente laboral.

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Si, por mi cuenta

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

El horario

¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados? *

☐ No
☒ Si

Ha ocurrido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? *

No

Participante 16.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los representantes en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerencia de Negocios solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo compensatorio académico, donde sus inquietudes serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad, y el consentimiento por la Ley 108 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre: Arturo Perez

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación?

☒ SI
☐ No

Información general

Edad: 35

En ese accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda?

No

¿Cómo describiría su relación como "representante" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta.

Es una buena empresa

¿Se labora la jornada laboral completa y de calidad con su familia?

☒ SI
☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitiría que alcance sus metas personales? ¿Por qué?

Si, porque en una empresa la cual soy mi propio jefe

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o beneficios por su trabajo? ¿Cuál?

No

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta.

Bien porque tengo buenas ganancias

Sexo:

☐ Mujer
☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad?

☐ Colombiana
☒ Venezolana
☐ Costarricense

¿Qué tan buena parte de su grupo familiar?

Hermanos, hijos, esposa

Remuneración y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación por respecto a la labor realizada como "representante" a nivel regional.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar?

Una buena parte de soporte

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada?

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué?

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...

Estabilidad laboral

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidado?

No

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi?

Soy mi propio jefe

¿Los pagos fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados?

☐ No
☒ SI

Ha ocurrido algún tipo de accidente en la realización de su labor? ¿Cuál?

No

Participante 17

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi
CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los representantes en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Posgrado de Gerencia de Negocios solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables dedicadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo compensatorio académico, donde sus inquietudes serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad, y el consentimiento por la Ley 108 de 2008 del Código Democrático y Bioético.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre: Juan Carlos

De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación?

☒ SI
☐ No

Información general

Edad: 38

Sexo:

☐ Mujer
☒ Hombre

¿Cuál es su nacionalidad?

☐ Colombiana
☐ Venezolana
☒ Costarricense

¿Qué tan buena parte de su grupo familiar?

2 hijos

Remuneración y calidad en su labor

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación por respecto a la labor realizada como "representante" a nivel regional.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar?

Ninguna

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada?

Si

¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué?

El control de GPS y el

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidado?

Si

¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi?

La parte económica

¿Los pagos fijados por Rappi con relación al valor de domicilio consideran que son los adecuados?

☐ No
☒ SI

Ha ocurrido algún tipo de accidente en la realización de su labor? ¿Cuál?

No

En su actividad que hace, la empresa realiza algún tipo de seguimiento o le brinda alguna ayuda? *

☒ Si

¿Cómo describiría su relación como "aprendiz" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Buena experiencia

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Si

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permiten que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

Si

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

Claro no

¿Que sus valores se concuerdan con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

100 por ciento satisfactorio

¿Considera que su labor como "aprendiz" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

Si claro por sus remuneraciones en los pagos

¿Que permita le permita que implementen la empresa para el bienestar de los "aprendices"? Por ejemplo jornadas de salud, deporte, actividades culturales.

Salud

¿Cual considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que usted se sintiera escuchado con el trabajo realizado? *

Nada importante por ahora

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "aprendices"? *

☒ Si

☐ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 18.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los aprendices en Colombia.

Por lo anterior, como estudiantes del Postgrado de Gerenciación satisficemos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de nuestras inquietudes que guían la investigación. Se dará un manejo confidencialmente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honestidad y direccionado por la Ley 108 de 2008 del Código de Procedimiento y Bioética.

Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados.

Nombre: *

Alexander Maldonado

De acuerdo a la actividad, ¿puede participar en esta investigación? *

☒ Si

☐ No

Información general

Edad: *

33

Sexo: *

☐ Mujer

☒ Hombre

¿Cual es su nacionalidad? *

☒ Colombiana

☐ Venezolana

☐ Colombiana Venezolana

¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? *

Esposa e hijo

¿Cómo y cuál es su labor? *

Este apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación que responde a la labor realizada como "Aprendiz" a esta respuesta.

¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor con la actividad? ¿Cuáles fueron implementos? *

Si

La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? *

Si

¿Cual considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? *

Comer, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación.

En primer lugar seguridad social, después salarios

¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, ¿se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? *

Si, contributivo

¿Cual considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? *

El tiempo, ya mismo lo manejo

¿Son pocos fijados por Rappi con relación al valor de dominio considero que son los adecuados? *

☐ No

☒ Si

¿Haciendo algún tipo de actividad en la realización de su labor? Cuál? *

No, hasta ahora poco mas y mas

En su actividad que hace, la empresa realiza algún tipo de seguimiento o le brinda alguna ayuda? *

No aplica

¿Cómo describiría su relación como "aprendiz" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. *

Bien

¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? *

☒ Si

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permiten que alcance sus metas personales? ¿Por qué? *

Con lo que gano en domicilio, es apenas para algo básico. Y es ayuda para mi otro trabajo de medio tiempo

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? *

Nada hasta ahora

¿Que sus valores se concuerdan con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. *

Bien, es chévere

¿Considera que su labor como "aprendiz" es valorada por la empresa Rappi y por qué? *

No tanto, no se preocupan

¿Que permita le permita que implementen la empresa para el bienestar de los "aprendices"? Por ejemplo jornadas de salud, deporte, actividades culturales.

Sería chévere el tema de salud. Aparte de esto implementar baños en puntos estratégicos de la ciudad

¿Cual considera usted que sería buena estrategia que la empresa implementara para que usted se sintiera escuchado con el trabajo realizado? *

Escuchar a los rappi, la mayoría solo quiere algo justo, por lo menos ayuda con la seguridad social

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "aprendices"? *

☐ Si

☒ No

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 19

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi CONSENTIMIENTO INFORMADO El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los representantes en Colombia. Por lo anterior, como estudiantes del Postgrado de Gerenciamiento solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo convenientemente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honra, según y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético. Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados. Nombre: <u>Edgar Romero</u> De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación? ☒ Sí ☐ No Información general Edad: <u>25</u> En su accidente que tuvo, la empresa realizó algún tipo de seguimiento o le brindó alguna ayuda? <u>Nada</u> ¿Cómo describiría su relación como "supervisador" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta. <u>poca relación, hay algún tipo de contacto cuando hay alguna queja del asunto de modo no</u> ¿Su labor le permite tener tiempo suficiente y de calidad con su familia? ☒ Sí ☐ No ¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permiten que alcance su metas propuestas? ¿Por qué? <u>depende la cantidad de domicilios que realice. A veces he podido enviar alguna entrega a domicilio</u> Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación o retribución por su trabajo? Cuál? <u>ninguna</u> ¿Que sus variabes se encuentran con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta. <u>bien, no hay falta al ambiente para bien</u>	Sexo: ☐ Mujer ☒ Hombre ¿Cuál es su nacionalidad? ☐ Colombiana ☒ Venezolana ☐ Colombia Venezolana ¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? <u>Vivo solo</u> Remuneración y calidad en su labor Esta apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "Representador" a sero repartidor. ¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? <u>Si</u>	La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? <u>si, fue rápida pero también clara</u> ¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? <u>Comercio, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...</u> Afiliación a salud ¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? <u>No</u> ¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? <u>el tiempo de trabajo y no tener problemas con quienes no tengan experiencia</u> ¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilios consideran que son los adecuados? ☒ No ☐ Si Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? <u>No accidente, pero si robo</u>
--	--	--

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Participante 20.

Bienestar y Calidad Laboral en la Implementación de Comercio Electrónico en la Empresa Rappi CONSENTIMIENTO INFORMADO El presente cuestionario de preguntas abiertas tiene como fin recabar información con fines académicos para la investigación acerca del bienestar y calidad laboral en la labor realizada por los representantes en Colombia. Por lo anterior, como estudiantes del Postgrado de Gerenciamiento solicitamos su autorización para la aplicación de una serie de preguntas, para posterior análisis de variables relacionadas con el fin de resolver inquietudes que guían la investigación. Se dará un tiempo convenientemente académico, donde sus respuestas serán tratadas con total confidencialidad, respeto y honra, según y direccionado por la Ley 100 de 2008 del Código Democrático y Bioético. Confirma que ha leído y entendido en su totalidad el contenido y finalmente afirma que está de acuerdo con el proceso desde la aplicación del cuestionario hasta la presentación de resultados. Nombre: <u>Edgar Rodriguez</u> De acuerdo a lo anterior, acepta participar en esta investigación? ☒ Sí ☐ No Información general Edad: <u>40</u>	Sexo: ☐ Mujer ☒ Hombre ¿Cuál es su nacionalidad? ☒ Colombiana ☐ Venezolana ☐ Colombia Venezolana ¿Quiénes hacen parte de su grupo familiar? <u>Esposa y hijo</u> Remuneración y calidad en su labor Esta apartado busca obtener información acerca de su percepción de bienestar y calidad laboral y aspectos de motivación con respecto a la labor realizada como "Representador" a sero repartidor. ¿Las condiciones físicas que encuentra al realizar su labor son las adecuadas? ¿Cuáles faltan implementar? <u>Si</u>	La empresa Rappi ha realizado la inducción y entrega de elementos de trabajo de manera adecuada? <u>Si</u> ¿Cuál considera que es el elemento que la empresa Rappi debe atender para mejorar las condiciones con las que labora? ¿Por qué? <u>Comercio, seguridad social, estabilidad laboral, salarios, capacitación...</u> Tener un contrato con afiliaciones ¿Se encuentra usted y su familia afiliados al sistema de salud? Si su respuesta es afirmativa, se encuentra en régimen contributivo o subsidiado? <u>Si</u> ¿Cuál considera que es el mayor beneficio de trabajar con Rappi? <u>El tiempo y que no tengo jefe</u> ¿Los precios fijados por Rappi con relación al valor de domicilios consideran que son los adecuados? ☒ No ☐ Si Ha tenido algún tipo de accidente en la realización de su labor? Cuál? <u>Ninguno</u>
---	--	--

En este momento que narra, la empresa realizó algún tipo de seguimiento a la brecha alguna grado?

No sucedió ningún accidente

¿Cómo describiría su relación como "supervisor" con la empresa Rappi? Justifique su respuesta.

Bastante

¿Su labor le permitió tener tiempo suficiente y de calidad con su familia?

☒ Sí

☐ No

¿Considera que el trabajo realizado y la remuneración recibida permitió que alcance sus metas personales? ¿Por qué?

Siempre y cuando trabaje todo el día todos los días sí

Adicional a la remuneración recibida por su labor, Rappi le ofrece algún otro tipo de compensación económica por su trabajo? Cuali?

Nada

¿Que tan satisfecho se encuentra con la labor realizada en la empresa? Justifique su respuesta.

Yo hago bien los cosas

¿Considera que su labor como "aprendiz" es valiosa para la empresa Rappi? por qué?

A veces

¿Que fomente la garantía que implementará la empresa para el bienestar de los "aprendices"?

Por ejemplo jornadas de salud, deportes, actividades culturales...

Jornadas de salud laboral tipo

¿Cual consideras aquel que sería bueno entregar que la empresa implementará para que ustedes se sientan motivados con el trabajo realizado?

La afiliación a salud porque consumes mucho riesgo en la calle

¿Ha hecho parte de algún colectivo o agrupación de "aprendices"?

☐ SI

☒ No

Una encuesta no ha sido creada ni aprobada por Google.

Google Formularios

Anexo 5. Evidencia toma de aplicación de cuestionario mediante código QR



Código QR de cuestionario