



## Trabajo en plataformas en Colombia: revisión crítica de la literatura, marcos teóricos y vacíos de investigación

### Platform Work in Colombia: A Critical Review of Literature, Theoretical Approaches, and Research Gaps

### Trabalho em plataformas na Colômbia: uma revisão crítica da literatura, abordagens teóricas e lacunas de pesquisa

Laura Carla MOISÁ ELICABIDE<sup>1</sup>

Sebastián ÁLVAREZ OSORIO<sup>2</sup>

Recibido: 04.02.2025

Recibido con modificaciones: 22.10.25

Aprobado: 30.10.25



#### RESUMEN

Este artículo realiza una revisión crítica de la literatura académica sobre el trabajo en plataformas digitales de reparto en Colombia. A través del análisis de investigaciones recientes, se identifican los principales enfoques teóricos utilizados, se examinan las condiciones laborales, los vínculos contractuales, la regulación existente y las formas de organización colectiva. El texto evidencia una creciente preocupación por la precariedad laboral, la gestión algorítmica y la informalización estructural, al tiempo que señala vacíos conceptuales y metodológicos en los estudios revisados. Se propone avanzar hacia marcos analíticos más integrales que incorporen perspectivas interseccionales, tecnopolíticas y de economía crítica.

**Palabras clave:** Trabajo en plataformas · Colombia · revisión de literatura · precariedad · teorías del trabajo · gestión algorítmica · vacíos de investigación

#### ABSTRACT

This article offers a critical review of academic literature on digital platform delivery work in Colombia. By analyzing recent research, it identifies key theoretical approaches, examines working conditions, contractual relationships, existing regulation, and forms of worker organization. The review highlights growing concerns around labor precarity, algorithmic control, and structural informality, while also pointing out conceptual and methodological gaps. It calls

<sup>1</sup> Economista, Doctora en Desarrollo económico, Profesora Asociada Facultad de Ciencias Humanas y Económicas, Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, Colombia, Codirectora del Banco de la República de Colombia (Banrep). [lcmoisael@unal.edu.co](mailto:lcmoisael@unal.edu.co), <https://orcid.org/0000-0002-3498-7857>

<sup>2</sup> Politólogo, Universidad Nacional de Colombia - sede Medellín, Colombia. [sealvarezo@unal.edu.co](mailto:sealvarezo@unal.edu.co), <https://orcid.org/0009-0001-4031-363X>

for more comprehensive analytical frameworks that incorporate intersectional, technopolitical, and critical economic perspectives.

**Keywords:** Platform work; Colombia; literature review; precarity; labor theory; algorithmic management; research gaps

## RESUMO

Este artigo apresenta uma revisão crítica da literatura acadêmica sobre o trabalho em plataformas digitais de entrega na Colômbia. A partir da análise de estudos recentes, identificam-se as principais abordagens teóricas utilizadas, examinam-se as condições de trabalho, os vínculos contratuais, a regulamentação vigente e as formas de organização coletiva. A revisão destaca preocupações crescentes com a precariedade, o controle algorítmico e a informalidade estrutural, além de apontar lacunas conceituais e metodológicas. Defende-se a necessidade de marcos analíticos mais abrangentes que considerem perspectivas interseccionais, tecnopolíticas e da economia crítica.

**Palavras-chave:** Trabalho em plataformas; Colômbia; revisão de literatura; precariedade; teoria do trabalho; gestão algorítmica; lacunas de pesquisa

## SUMARIO

1. Introducción; 2. Marco conceptual: trabajo, plataformas y precariedad; 3. Metodología de revisión y criterios de análisis; 4. Caracterización de las plataformas y sus modelos de negocio; 5. Perfil de los trabajadores de reparto; 6. Vínculos contractuales y formas de agencia; 7. Condiciones laborales y resistencias; 8. Subjetividades, emociones y sentido del trabajo; 9. Discusiones teóricas y perspectivas analíticas; 10. Vacíos en la investigación y propuestas futuras; 11. Conclusiones; 12. Bibliografía.

\*\*\*\*\*

## 1. Introducción

Durante la última década, el avance de las tecnologías digitales ha transformado profundamente las dinámicas del trabajo a nivel global. Uno de los fenómenos más notorios de esta transformación es la expansión del trabajo en plataformas digitales, particularmente en el sector de reparto de bienes y alimentos. Empresas como Rappi, Uber Eats, iFood y Domicilios.com han proliferado en ciudades latinoamericanas bajo la promesa de flexibilidad, autonomía e innovación. Sin embargo, detrás de estas narrativas se ocultan formas intensificadas de precarización laboral, ausencia de derechos y nuevas formas de control sobre los trabajadores.

En el contexto colombiano, el trabajo en plataformas ha crecido vertiginosamente, convirtiéndose en una salida laboral para miles de personas excluidas del empleo formal o en ocasiones siendo una salida a otros mercados laborales aun viniendo de la formalidad. A pesar de su relevancia social y económica, este fenómeno ha sido abordado de forma fragmentaria desde las políticas públicas y el debate legislativo. En cambio, la producción académica ha comenzado a elaborar diagnósticos más estructurados, identificando patrones de informalidad, desigualdad y resistencia que caracterizan esta nueva forma de trabajo.

Este artículo se propone realizar una revisión crítica del estado del arte sobre el trabajo en plataformas de reparto en Colombia, con el fin de sintetizar los hallazgos más relevantes, identificar vacíos en la literatura y proponer líneas de reflexión sobre el presente y futuro del trabajo digital. Para ello, se recurre a una selección de investigaciones producidas entre 2015 y 2025, centradas en aspectos como el modelo de negocio de las plataformas, las condiciones

laborales, los marcos regulatorios, las percepciones subjetivas de los trabajadores y las formas emergentes de acción colectiva.

Aunque este trabajo se centra en el caso colombiano, sus hallazgos dialogan con procesos similares observados en otros países de la región. En Brasil, por ejemplo, la jurisprudencia laboral ha comenzado a reconocer parcialmente la relación de dependencia entre plataformas y repartidores, mientras que en Argentina y México los sindicatos tradicionales y las cooperativas digitales han intentado incorporar a los trabajadores de aplicaciones en nuevas formas de representación colectiva. Estas comparaciones permiten entender el trabajo en plataformas no como un fenómeno aislado, sino como parte de una transformación regional del empleo que combina la flexibilización neoliberal con la expansión tecnológica. El caso colombiano, por tanto, ofrece una entrada privilegiada para reflexionar sobre las tensiones y posibilidades del trabajo digital en América Latina.

El trabajo en plataformas en Colombia no puede entenderse sin considerar las transformaciones estructurales que el país experimentó desde la década de 1990. Con la Ley 50 de 1990 y las reformas impulsadas en el marco del orden neoliberal, se legitimaron políticas de flexibilización laboral, privatización y desregulación del mercado de trabajo. Como señala Jairo Estrada (2006), estas reformas configuraron un nuevo régimen de acumulación que promovió la descentralización productiva, el trabajo temporal y la informalidad como estrategias de ajuste estructural.

La revisión parte de un enfoque sociológico crítico, que no solo busca describir las condiciones objetivas del trabajo en plataformas, sino también comprender los procesos de subjetivación, control algorítmico y disputa por los sentidos del trabajo en la era digitalizada. Se retoman conceptos clave como el capitalismo de plataformas (Srnicek, 2017), la deslaborización (De Stefano, 2016), así como aportes recientes sobre el control digital.

Con base en esta revisión, el artículo busca contribuir al debate académico y político sobre el trabajo en plataformas, ofreciendo herramientas analíticas para comprender sus particularidades en el contexto colombiano y fortaleciendo la discusión sobre alternativas normativas y organizativas que garanticen derechos y dignidad para quienes hoy trabajan bajo estas nuevas formas de empleo.

## **2. Marco conceptual: trabajo, plataformas y precariedad**

En un contexto donde el capitalismo como sistema económico y político predominante en el mundo, en el cual se desenvuelven todas las relaciones laborales y sociales del individuo, no es de extrañar que este sistema esté presente en la digitalización del trabajo o de cualquier trabajo que se vea mediado por las plataformas; las plataformas tecnológicas han emergido como actores centrales en la reorganización del trabajo. Estas empresas no solo intermedian servicios, sino que modelan nuevas formas de organización productiva caracterizadas por la descentralización, la externalización de riesgos, la tercerización legal y el control algorítmico sobre los procesos laborales (Srnicek, 2017). En palabras de Restrepo (2020), “las plataformas digitales han contribuido a consolidar un nuevo régimen de trabajo sin empleo”, donde el vínculo laboral se diluye sin desaparecer la subordinación.

El discurso de la autonomía, que aparenta diferenciarse del trabajo subordinado clásico, comparte profundas similitudes con formas históricas de informalidad laboral en América Latina. El concepto de “empleo atípico” o “trabajo sin patrón” ha sido utilizado en la región para describir ocupaciones marcadas por la intermitencia, la baja remuneración y la falta de cobertura social, pero que hoy adquieren nuevas formas en el ecosistema digital. Las plataformas digitales intensifican esta tendencia, al convertir al repartidor en un agente subordinado al diseño algorítmico sin que medie relación contractual directa, lo que produce una disolución de la figura del empleador y debilita cualquier posibilidad de litigio o exigencia legal.

El carácter multiescalar del trabajo en plataformas obliga a incorporar análisis que conecten los niveles macroestructurales del capitalismo global con los procesos de subjetivación individual. La “precariedad elegida” Sánchez, G. y Rosas, J. (2020) no debe interpretarse como un fenómeno psicológico individual, sino como una forma de gobierno neoliberal donde la libertad aparente opera como mecanismo de captura. Así, la ideología del emprendedor digital se convierte en una

narrativa legitimadora que naturaliza la ausencia de derechos como una consecuencia de decisiones personales, desplazando la responsabilidad estructural del Estado y las empresas.

En este sentido, el modelo de trabajo en plataformas no constituye una ruptura radical con las formas anteriores de precarización, sino una intensificación tecnificada de las mismas. La “externalización estructural” del riesgo laboral y la “digitalización de la informalidad” configuran un nuevo régimen de acumulación basado en la explotación fragmentada, individualizada y emocionalmente gestionada del trabajador. Este marco conceptual permite abordar el fenómeno no solo como una novedad tecnológica, sino como una expresión actualizada de desigualdades históricas inscritas en el desarrollo capitalista.

El concepto de capitalismo de plataformas (Srnicek, 2017) es clave para entender este fenómeno. Estas plataformas operan sobre una infraestructura digital que permite la extracción de datos, la vigilancia constante y la flexibilización extrema de los tiempos, espacios y obligaciones del trabajo. En lugar de contratar trabajadores, externalizan la fuerza laboral como “colaboradores”, desplazando los riesgos hacia los individuos y el entorno social. La literatura coincide en que esta forma de organización introduce nuevas formas de precariedad que no se limitan a lo económico. Como señala Standing (2011), la precariedad es multidimensional: abarca desde la inseguridad de ingresos hasta la erosión de las identidades laborales. Guzmán, A. (2020) muestra cómo los repartidores en Colombia interiorizan la idea de “libertad” como sinónimo de desprotección, reproduciendo subjetivamente la lógica de la autoexplotación. Se trata, como propone Sánchez, G. y Rosas, J. (2020), de una forma de “precariedad elegida”, donde el trabajador asume como naturales condiciones que antes serían consideradas inaceptables.

En el contexto latinoamericano, los debates sobre trabajo en plataformas han adquirido una densidad analítica particular, vinculada a las condiciones históricas de informalidad y desigualdad que caracterizan la región. Autores como Verónica Gago y Lucía Cavallero (2021) han mostrado cómo la expansión del capitalismo digital en América Latina se entrelaza con las lógicas del endeudamiento y la precarización de la vida cotidiana, especialmente entre mujeres y jóvenes. De manera similar, Pablo Míguez (2022) ha subrayado que las plataformas no introducen la precariedad, sino que se montan sobre matrices preexistentes de informalización laboral propias del Sur Global. En este sentido, el estudio del trabajo en plataformas en Colombia debe entenderse como parte de un proceso regional más amplio, donde las tecnologías digitales reconfiguran viejas desigualdades en nuevas formas de control y desprotección. Este enfoque relacional permite situar el caso colombiano dentro de los debates latinoamericanos sobre trabajo, informalidad y tecnopolítica, destacando la necesidad de marcos analíticos que reconozcan tanto las especificidades locales como las dinámicas globales del capitalismo de plataformas.

A su vez, el modelo de negocio de las plataformas promueve un nuevo tipo de subordinación algorítmica. Las aplicaciones controlan cada aspecto del trabajo a través de métricas opacas, bonificaciones variables y sistemas de reputación, todo lo cual intensifica la competencia entre trabajadores y reduce la autonomía real (Woodcock y Graham, 2020). En este sentido, la informalidad que tradicionalmente ha caracterizado a los mercados laborales latinoamericanos se reconfigura bajo una nueva racionalidad de la gestión algorítmica.

Finalmente, es necesario resaltar que la precariedad en el trabajo en plataformas no es un efecto colateral, sino un rasgo constitutivo de este modelo económico. Como afirman Álzate, D; Torres, L y Buitrago, H. (2023), estas empresas “han prosperado precisamente gracias a la desregulación del mercado laboral y a la desprotección legal de sus trabajadores”. Este marco conceptual, por tanto, permite comprender no solo las condiciones objetivas del trabajo en plataformas, sino también los dispositivos ideológicos, jurídicos y tecnológicos que configuran un nuevo régimen de precariedad digital.

### **3. Metodología de revisión y criterios de análisis**

Este artículo adopta un enfoque cualitativo, exploratorio y crítico orientado a construir una revisión sistemática del estado del arte sobre el trabajo en plataformas de reparto en Colombia. Se parte del reconocimiento de que este campo de estudio aún se encuentra en consolidación, atendiendo a la diversidad de perspectivas teóricas y metodológicas empleadas en las investigaciones disponibles.

Para ello, se realizó una búsqueda y selección intencionada de fuentes clave, incluyendo artículos científicos, tesis de maestría, informes institucionales y documentos técnicos producidos entre 2015 y 2025. Las fuentes fueron elegidas con base en los siguientes criterios: (i) pertinencia temática respecto al trabajo en plataformas digitales de reparto, (ii) producción enfocada en el contexto colombiano, (iii) rigurosidad teórico-metodológica, y (iv) acceso completo al contenido del texto. Se priorizaron estudios que abordaran tanto dimensiones objetivas (regulación, ingresos, formas contractuales) como subjetivas (sentidos del trabajo, autonomía percibida, formas de resistencia).

El procedimiento de análisis combinó la lectura intensiva de los textos con una estrategia de codificación temática, orientada a identificar regularidades, tensiones y vacíos en la producción académica. A partir de este ejercicio se delimitaron seis ejes analíticos principales:

1. Modelo de negocio de las plataformas
2. Perfil sociodemográfico de los repartidores
3. Vínculos contractuales y formas jurídicas del vínculo laboral
4. Condiciones laborales, riesgos y protección social
5. Estrategias regulatorias y respuesta institucional
6. Formas de organización y acción colectiva

Este abordaje temático permitió estructurar comparativamente los hallazgos, diferenciando los aportes de la literatura académica respecto a los informes institucionales y visibilizando la especificidad del caso colombiano dentro de un fenómeno global. Este tipo de trabajo requiere una mirada relacional que articule la configuración estructural del empleo con los itinerarios biográficos de los trabajadores. De ahí que también se considerara el peso de las trayectorias previas, los marcos normativos en disputa y las formas de agencia colectiva en condiciones de alta precariedad.

Finalmente, se recuperaron categorías analíticas formuladas por autores como Álzate, D; Torres, L y Buitrago, H. (2023) y Woodcock y Graham (2020) con el objetivo de contextualizar los hallazgos empíricos en debates más amplios sobre la transformación del trabajo, la informalidad digital y la gubernamentalidad algorítmica. La revisión busca así contribuir no solo a la comprensión del fenómeno, sino también a su problematización crítica desde una sociología del trabajo situada.

#### **4. Caracterización de las plataformas y sus modelos de negocio**

En Colombia, los estudios alrededor de las plataformas digitales de reparto, o como comúnmente se conocen como «*delivery*», han tenido un amplio crecimiento en los últimos cinco años. Con la apertura de empresas como Rappi, la dinámica del mercado laboral, las condiciones materiales de las personas y las posibilidades de comprender un nuevo tipo de economía basada en las plataformas digitales cambiaron completamente el panorama laboral en el país. Aunque la entrada de las aplicaciones de mensajería en Colombia se da desde 2010 (Moisá, Moreno y Álvarez, 2023) no es sino hasta el 2017-2018 que se pueden comenzar a rastrear estudios relacionados con los desafíos que implica empresas de esta índole en Colombia. Según cifras recientes del DANE (2024), la tasa de informalidad laboral en Colombia supera el 57% en las principales ciudades, con mayores niveles entre trabajadores jóvenes y migrantes. De acuerdo con la OIT (2023), el 64% de los ocupados informales carece de afiliación a la seguridad social y el 72% no tiene contrato escrito. Estas condiciones estructurales constituyen el caldo de cultivo para la expansión del trabajo en plataformas, que encuentra en la informalidad y la flexibilidad laboral un terreno fértil para consolidar sus modelos de negocio. Las promesas de autonomía y flexibilidad se insertan, así, en una larga historia de desregulación y precariedad estructural del mercado laboral colombiano.

El modelo de negocio de las plataformas digitales de reparto se basa en la intermediación entre consumidores, repartidores y comercios a través de una aplicación móvil. Esta lógica se presenta como una innovación tecnológica neutral que permite coordinar eficientemente la oferta y la demanda. Sin embargo, detrás de esta interfaz tecnológica se articula una estructura empresarial que externaliza costos, traslada riesgos al trabajador y maximiza la rentabilidad sin asumir responsabilidades laborales (Srnicek, 2017).

Como señalan Rodríguez, M. (2021), las plataformas digitales no solo actúan como intermediarios tecnológicos, sino que redefinen las condiciones estructurales del mercado laboral a través de prácticas empresariales que desdibujan la relación de dependencia. Su estrategia de expansión se basa en una lógica de “crecimiento sin activos”, en la que los costos operativos son transferidos a los trabajadores, quienes asumen los riesgos del negocio sin participar en sus beneficios.

Las plataformas como Rappi, Uber Eats o Domicilios.com se autodefinen como empresas de tecnología y no como empleadores, lo que les permite evadir obligaciones laborales básicas, como el pago de seguridad social, prestaciones, o la existencia de un contrato laboral formal. En este sentido, se configuran como empresas que se benefician del trabajo ajeno sin reconocerlo jurídicamente como tal. Bedoya Bedoya, M. R., Ocampo Parias, B. S. y Valencia Orozco, C. H. (2024) afirman que esta forma de organización constituye un “régimen de trabajo sin empleo”, donde la subordinación persiste bajo una apariencia de autonomía.

La lógica algorítmica cumple un rol central en esta organización. A través de sistemas automatizados de asignación de pedidos, geolocalización, evaluación y penalización, las plataformas ejercen una forma de control invisible pero efectivo sobre los repartidores. Este tipo de gestión ha sido conceptualizado como “subordinación algorítmica” (Woodcock y Graham, 2020), en la que los trabajadores no responden a un jefe humano, pero están sujetos a una vigilancia constante y a métricas de desempeño impuestas unilateralmente por la plataforma.

Esta transformación ha motivado una amplia producción académica orientada a clasificar y entender los distintos modelos de negocio que sustentan estas aplicaciones. En este contexto, Fernández y Benavides (2020) ofrecen un análisis detallado sobre el papel de las plataformas en el ámbito del empleo, destacando su creciente influencia en la reorganización de las relaciones laborales. Aunque aún no se dispone de estimaciones exactas sobre su impacto económico, los autores plantean que, en un escenario moderado, las plataformas de servicios podrían aportar alrededor del 0,2% al PIB mundial. Esta cifra refleja un aporte modesto en términos cuantitativos, pero significativo si se considera que estas plataformas intermedian hoy en día gran parte de las transacciones físicas y financieras a escala global.

En el caso colombiano, este modelo ha encontrado un terreno fértil dada la debilidad institucional para regular nuevas formas de empleo y la alta informalidad estructural del mercado laboral. Según Álzate, D; Torres, L y Buitrago, H. (2023), el contexto normativo colombiano ha facilitado la expansión de estas plataformas sin enfrentar mayores restricciones regulatorias, promoviendo un entorno en el que la legalidad del vínculo laboral queda en una “zona gris”.

Además, el modelo de organización por “incentivos y recompensas” reemplaza las relaciones laborales tradicionales por mecanismos de gamificación, competencia entre trabajadores y promesas de flexibilidad. La plataforma recompensa al trabajador más rápido, más disponible, más disciplinado, mientras castiga invisiblemente a quienes no cumplen con los parámetros del algoritmo. En este sentido, el incentivo se convierte en una herramienta de gestión del rendimiento, pero también en un mecanismo de precarización subjetiva.

En la actualidad, la incorporación a la vida cotidiana de las plataformas digitales como fuente de servicios, comunicación y transacción ha sido germen de múltiples investigaciones y disertaciones, lo que ha terminado en una taxonomía muy detallada de las distintas *apps* y sus servicios en el mundo económico. Este es el caso del artículo de Fernández y Benavides (2020) que aborda de manera pormenorizada el universo de las plataformas digitales en relación con el empleo. Según los autores, aunque no se ha logrado hacer una estimación certera, en un modelo

moderado, el aporte al PIB mundial de las plataformas de servicio estaría en un 0.2%, pese a que hoy por hoy, por la convergencia digital, cubra la mayoría de las transacciones físicas y financieras.

El discurso del emprendimiento es otro componente fundamental del modelo de negocio. Las plataformas promueven la idea de que los repartidores son “socios” o “emprendedores” que deciden libremente cuándo y cuánto trabajar. No obstante, estudios como los de Bedoya Bedoya, M. R., Ocampo Parias, B. S. y Valencia Orozco, C. H. (2024) demuestran que la mayoría de estos trabajadores dependen económicamente de esta actividad y no cuentan con alternativas reales de empleo, lo que revela una falsa autonomía.

En suma, el modelo de negocio de las plataformas en Colombia se caracteriza por la tercerización legal, la digitalización del control, la informalización del vínculo laboral y la configuración de una subjetividad emprendedora funcional al régimen de acumulación. Como señala Sánchez, G. y Rosas, J. (2020), se trata de una forma de control donde la gestión algorítmica produce trabajadores flexibles, obedientes y disponibles, pero formalmente autónomos. Esta configuración plantea desafíos urgentes para la regulación del trabajo en la era digital y para la defensa de los derechos laborales básicos.

## **5. Perfil de los trabajadores de reparto**

Las condiciones laborales de los repartidores en plataformas digitales en Colombia evidencian una profunda precariedad estructural, caracterizada por la ausencia de derechos laborales, la inestabilidad del ingreso y la falta de cobertura en materia de seguridad social. Aunque formalmente no existe un vínculo laboral entre la plataforma y el repartidor, en la práctica la relación presenta rasgos claros de subordinación y dependencia económica, análoga a las formas más precarias de trabajo informal que han caracterizado históricamente a América Latina (Guzmán, A. 2020).

Una característica creciente entre los trabajadores de plataformas es el “multiplataformismo”, es decir, la práctica de operar simultáneamente en dos o más aplicaciones (por ejemplo, Rappi y Didi), con el fin de maximizar la disponibilidad de pedidos y reducir tiempos muertos. Esta estrategia, sin embargo, exige una mayor inversión en infraestructura personal —teléfonos de gama media-alta, datos móviles constantes, conocimiento de múltiples interfaces— y expone al trabajador a una mayor presión algorítmica y fragmentación de la jornada. La coexistencia de distintas reglas, penalizaciones y sistemas de puntuación agudiza la incertidumbre y erosiona aún más la posibilidad de planificación del tiempo de trabajo. En este escenario, se manifiestan rasgos propios de lo que Byung-Chul Han denomina la “sociedad del rendimiento”, en la que el sujeto, convertido en empresario de sí mismo, se autoexige sin límites y termina por agotarse en su afán de optimización constante: “el sujeto de rendimiento se explota a sí mismo creyendo que se está realizando” (Han, 2014, p. 25). Esta lógica de autoexplotación resulta especialmente visible en los esquemas laborales mediados por plataformas digitales, donde la flexibilidad se convierte en una trampa que intensifica la precarización y el desgaste psíquico.

Por otro lado, los trabajadores más jóvenes —frecuentemente entre 18 y 30 años— representan un segmento clave del ecosistema de reparto, motivados muchas veces por la falta de opciones laborales formales y por una familiaridad instrumental con las tecnologías digitales. Para muchos de ellos, este trabajo representa su primera inserción laboral, lo que condiciona sus expectativas respecto a la estabilidad, los derechos y la posibilidad de organización colectiva. Como advierten Guzmán, A. (2020) y Ayala, R. (2020), esta nueva generación de trabajadores precarizados no necesariamente se reconoce como tal, lo que dificulta los procesos de identificación política y acción colectiva.

Uno de los aspectos más críticos es la exclusión de los repartidores del sistema formal de protección social, que implica que cualquier accidente, enfermedad o imposibilidad de trabajar debe ser asumido por el propio trabajador. Esta desprotección se agrava por las condiciones materiales del trabajo: jornadas extensas que pueden superar las doce horas, uso intensivo de

vehículos personales, exposición a riesgos viales, climáticos y de seguridad ciudadana. Según cifras analizadas por Guzmán, A. (2020), más del 75% de los repartidores en plataformas declaran no contar con afiliación al sistema de salud ni cotizar a pensiones. Esta situación configura lo que el autor denomina una “precariedad estructural con rostro digital”.

Además, los ingresos que perciben los repartidores son notablemente inestables y dependen de múltiples factores exógenos: la cantidad de pedidos disponibles, las tarifas variables fijadas de manera unilateral por las plataformas, las condiciones climáticas y la competencia entre repartidores. A ello se suman los costos operativos que deben asumir los propios trabajadores — mantenimiento del vehículo, gasolina, datos móviles, alimentación y elementos de bioseguridad— lo que reduce aún más sus márgenes de ganancia. Según Guzmán, A. (2020), muchos trabajadores deben operar más de diez horas diarias para alcanzar ingresos que apenas superan el salario mínimo legal, sin garantías de continuidad ni previsibilidad. Esta situación, lejos de ser coyuntural, refleja un modelo de acumulación basado en la informalidad digital.

El sistema de puntuación y reputación digital implementado por las plataformas introduce un factor adicional de precarización. Las evaluaciones de los usuarios y las métricas algorítmicas determinan el acceso a los pedidos, la visibilidad dentro de la aplicación y, en muchos casos, la permanencia en la plataforma. Como explican Woodcock y Graham (2020), este tipo de control digital intensifica la carga emocional del trabajo, genera estrés permanente y fomenta una lógica de autocontrol que fragmenta la solidaridad entre pares. Guzmán, A. (2020) señala que “el trabajador internaliza la lógica del algoritmo, convirtiendo la disciplina tecnológica en autoexigencia y ansiedad”.

Ayala, R. (2020), advierte que la creciente presencia de migrantes venezolanos ha generado dinámicas laborales marcadas por la xenofobia institucional y la precarización extrema. Muchos de estos trabajadores carecen de documentación formal y, por tanto, no pueden acceder a servicios básicos, lo que los convierte en una mano de obra hipervulnerable. Esta condición es explotada por las plataformas para mantener bajos los costos laborales.

Este modelo de gestión tecnológica también impacta en la salud mental de los trabajadores. Estudios recientes han documentado síntomas de fatiga crónica, ansiedad, estrés y trastornos del sueño entre repartidores, asociados a la hiperdisponibilidad, la incertidumbre y la presión algorítmica (Sánchez, G. y Rosas, J. 2020). La exigencia de estar siempre conectados para maximizar ingresos genera una forma de explotación continua, sin tiempos de descanso reales, en un entorno altamente competitivo y desregulado.

En este contexto, la protección social no solo está ausente, sino que es socavada activamente por el modelo de negocio de las plataformas. La legislación colombiana aún no ha establecido un marco jurídico claro para estas relaciones laborales, lo que permite que las plataformas operen en una zona de ambigüedad legal. Álzate, D; Torres, L y Buitrago, H. (2023) destacan que esta situación favorece una informalidad funcional: los trabajadores no están registrados como empleados, pero dependen completamente de la plataforma para obtener ingresos. Además, esta situación refuerza patrones de exclusión social y reproduce desigualdades históricas, afectando principalmente a jóvenes, migrantes y sectores empobrecidos sin acceso al empleo formal.

Frente a este panorama, la regulación estatal aparece como una necesidad urgente, tanto para garantizar derechos laborales mínimos como para redefinir el estatuto jurídico de los trabajadores de plataformas. Como advierte De Stefano (2016), la innovación tecnológica no debe ser un pretexto para eludir las obligaciones sociales del empleador. Asimismo, es fundamental promover mecanismos de protección social adaptados a las nuevas formas de empleo, que contemplen la movilidad, la discontinuidad y la fragmentación del ingreso, sin depender exclusivamente de la formalización tradicional.

## **6. Vínculos contractuales y formas de agencia**

En Colombia, el trabajo en plataformas digitales se encuentra en una zona gris jurídica que ha dificultado el reconocimiento de derechos laborales para miles de personas que se desempeñan como repartidores. La ausencia de una regulación específica y la postura ambigua de las empresas



han permitido la expansión de esquemas contractuales atípicos, que formalmente se presentan como relaciones de prestación de servicios o contratos de mandato, pero que en la práctica contienen los elementos esenciales de una relación laboral.

El análisis de Vélez (2022) sobre la relación contractual entre Rappi y sus repartidores —los llamados *rappitenderos*— pone en evidencia esta ambigüedad. La autora examina si la naturaleza jurídica de dicho vínculo debe entenderse como un contrato de prestación de servicios o como una relación laboral en términos reales. A partir del estudio de los indicios de laboralidad definidos por la Corte Suprema de Justicia en las sentencias SL3126-2021 y SL1439-2021, Vélez (2022) concluye que existe una clara relación laboral, ya que se cumplen los tres elementos esenciales: la prestación personal del servicio, la remuneración directa por parte de la plataforma y una subordinación manifiesta, evidenciada en el control ejercido por medio de instrucciones, sanciones y mecanismos de supervisión algorítmica. Aunque Rappi argumenta que se trata de un "contrato de mandato", esta figura contractual no ofrece las garantías sociales ni los derechos laborales que definen un empleo formal.

Casos similares han sido analizados por Pedraza (2021), Moreno (2021) y Ayala (2022), quienes examinan el proceso 2019-94 contra la plataforma Mercadonni, resuelto por el Juzgado 6 Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá. En este fallo, el tribunal reconoció una relación laboral parcial. El demandante, que inició como domiciliario y luego pasó a trabajar como *picker* (encargado de realizar compras y entregas en puntos fijos), demostró que, durante su tiempo como *picker*, existían condiciones propias de una relación laboral: horarios definidos, control directo y supervisión constante. En cambio, para el periodo como domiciliario, el juzgado no encontró pruebas suficientes de subordinación —al no haber horarios, exclusividad ni instrucciones específicas— y, por tanto, no reconoció vínculo laboral. Este caso ilustra cómo la fragmentación de las tareas y la variabilidad en el control permiten a las plataformas modular su nivel de responsabilidad legal.

En términos más amplios, esta ambigüedad contractual es parte de una estrategia empresarial que busca evadir responsabilidades laborales. Según UNIDAPP y CUT (2023), la mayoría de las plataformas digitales en Colombia operan bajo esquemas de subcontratación o figuras legales ambiguas, como el contrato de mandato o la intermediación comercial. Esto permite a las empresas transferir los costos y riesgos operativos a los trabajadores, quienes no reciben protección social, ni estabilidad, ni posibilidad de organización sindical. Aunque las plataformas argumentan que los repartidores y conductores tienen autonomía, en realidad están sujetos a una subordinación algorítmica, donde su desempeño es monitoreado y sancionado por sistemas automatizados de asignación de pedidos, calificación de usuarios y bloqueos unilaterales.

La situación se agrava con la consolidación del trabajo en plataformas como una forma de empleo estable. Como lo documenta el informe de UNIDAPP y CUT (2023), una parte significativa de los trabajadores lleva más de dos o tres años desempeñando estas labores, lo cual desmiente el mito del trabajo en plataformas como una fuente de ingreso temporal. Sin embargo, esta permanencia no se ha traducido en una mejora de las condiciones laborales ni en mayor protección.

En suma, la configuración actual de los vínculos contractuales en el trabajo en plataformas en Colombia refleja una deliberada estrategia de desregulación que precariza al trabajador mientras maximiza el beneficio empresarial. No obstante, este escenario también está marcado por crecientes formas de agencia colectiva, que buscan redefinir el marco legal y político del trabajo digital en favor de los derechos y la dignidad laboral.

## 7. Condiciones laborales y resistencias

Frente a las condiciones de precariedad y la ausencia de regulación efectiva, los trabajadores de plataformas en Colombia han comenzado a desarrollar diversas formas de organización y acción colectiva. Aunque estas experiencias aún son incipientes y fragmentadas, reflejan una

creciente toma de conciencia respecto a los derechos laborales y a la necesidad de disputar el sentido del trabajo en el entorno digital.

En términos de accidentalidad, diversos estudios han documentado un aumento en los siniestros viales asociados al trabajo en plataformas, especialmente entre motociclistas y ciclistas. En Bogotá, por ejemplo, cifras de la Secretaría de Movilidad revelan que los domiciliarios figuran entre los grupos con mayor índice de accidentes de tránsito con consecuencias graves. Esta situación se relaciona con jornadas extenuantes, exigencias algorítmicas de velocidad y la falta de capacitación formal en normas de seguridad vial. A diferencia de los trabajadores formales del transporte, los repartidores digitales no reciben formación, equipos de protección adecuados ni cobertura en caso de lesiones.

Uno de los principales desafíos para la organización colectiva de los repartidores es la fragmentación del trabajo, la ausencia de un espacio común de socialización y la competencia instaurada por los mecanismos algorítmicos de asignación de pedidos. Como señalan Woodcock y Graham (2020), el diseño de las plataformas está orientado a aislar a los trabajadores, reduciendo sus posibilidades de encuentro, conversación y cooperación. Esta lógica de individualización ha dificultado los procesos tradicionales de sindicalización y acción colectiva.

Además, como argumenta Gómez-Rojas (2022), las plataformas promueven una retórica de autonomía y emprendimiento individual que debilita la construcción de una identidad colectiva de trabajadores. Esta narrativa, al mismo tiempo que invisibiliza las relaciones de dependencia económica y control algorítmico, refuerza el aislamiento subjetivo y obstaculiza la emergencia de vínculos solidarios duraderos. En palabras de Gómez-Rojas, “la figura del repartidor como emprendedor autónomo es una ficción que despolitiza la precariedad y erosiona la posibilidad de construir demandas colectivas”.

El componente ergonómico y físico también merece atención. El uso prolongado de mochilas de carga, el esfuerzo físico constante, la exposición al clima y las largas horas de trabajo de pie o en movimiento pueden provocar lesiones musculares, fatiga crónica y otros trastornos osteomusculares. A esto se suma el impacto del uso intensivo de dispositivos móviles, que obliga a mantener la atención en la pantalla mientras se transita por calles, a menudo en condiciones caóticas. El deterioro físico acumulativo no es contemplado por las plataformas ni por el Estado como parte de un riesgo laboral, lo que deja a los trabajadores desprotegidos ante enfermedades laborales de carácter progresivo.

Sin embargo, a pesar de estos obstáculos, han surgido experiencias de autoorganización desde los propios repartidores. En ciudades como Bogotá, Medellín y Cali, se han formado colectivos y redes informales que, a través de grupos de WhatsApp, redes sociales y encuentros presenciales, permiten intercambiar información, alertar sobre riesgos y articular demandas comunes. Según Gómez-Rojas (2022), estas formas de organización han sido clave para visibilizar los abusos de las plataformas, denunciar condiciones de trabajo inseguras y convocar jornadas de protesta. Un ejemplo destacado es el Paro Nacional de Repartidores realizado en Colombia en 2020, convocado por colectivos de trabajadores de plataformas como Rappi, que lograron coordinar protestas simultáneas en distintas ciudades. Esta acción fue significativa no solo por su alcance, sino porque evidenció la capacidad de los trabajadores de plataforma para articular reclamos incluso en un entorno profundamente fragmentado. La movilización incluyó demandas por mejores tarifas, reconocimiento de vínculo laboral, y garantías mínimas de seguridad y salud ocupacional (Sánchez y Gómez, 2021).

Además de las protestas, algunos trabajadores han comenzado a explorar formas de organización más estables, como asociaciones y cooperativas. Estas buscan ofrecer servicios de mutualidad, asistencia jurídica y representación colectiva frente a las plataformas y el Estado. En otros países de América Latina, como Argentina y Brasil, ya existen sindicatos y cooperativas digitales que sirven como referencia para replicar modelos similares en Colombia. La articulación de estas iniciativas con redes internacionales, como la Federación Internacional de Trabajadores del Transporte (ITF) o la Alianza Internacional de Trabajadores de Aplicaciones (IAAW), sugiere un horizonte de organización transnacional que puede fortalecer las demandas locales.

El estudio de Jiménez Uribe (2023) sobre los retos legales de la sindicalización de trabajadores de plataformas digitales en Colombia, específicamente en el caso de Unidapp, aporta una mirada crítica sobre las dificultades que enfrentan estos trabajadores para organizarse y defender sus derechos laborales. La investigación destaca cómo la falta de un marco legal claro y la naturaleza ambigua de las relaciones contractuales en las plataformas generan condiciones laborales precarias y una alta exposición a riesgos, tanto económicos como sociales. En este contexto, la incapacidad para sindicalizarse agrava la vulnerabilidad de estos trabajadores, quienes asumen costos operativos y carecen de protección social adecuada. Así, la tesis subraya la importancia de fortalecer mecanismos legales que permitan una sindicalización efectiva como vía para mejorar las condiciones laborales y mitigar los riesgos inherentes al trabajo en plataformas digitales.

Desde una perspectiva teórica, estas formas emergentes de acción colectiva pueden leerse como expresiones de lo que Touraine (1997) denomina movimientos sociales postindustriales: actores que, más allá de las reivindicaciones salariales clásicas, disputan el sentido mismo del trabajo, la autonomía, el reconocimiento y la justicia en un contexto tecnificado. En ese sentido, los repartidores organizados representan una nueva subjetividad política que interpela al Estado, a las plataformas y a la sociedad sobre los límites éticos del capitalismo digital.

La acción colectiva también ha encontrado eco en el ámbito académico, donde diversas investigaciones han acompañado los procesos organizativos y, aportado insumos para la formulación de propuestas normativas. Como plantea Srnicek (2017), la resistencia al capitalismo de plataformas no solo se juega en el terreno legal o económico, sino también en la construcción de narrativas alternativas sobre el trabajo y la tecnología. En ese sentido, los procesos de organización de repartidores desafían el discurso dominante de la flexibilidad como libertad y del emprendimiento individual como solución a la crisis laboral.

En Colombia, aunque el movimiento sindical digital aún se encuentra en una etapa incipiente, algunos colectivos han empezado a explorar modelos alternativos de cooperativismo de plataforma como respuesta al control corporativo algorítmico. Sin embargo, la organización colectiva en este contexto enfrenta obstáculos estructurales significativos. La ausencia de un espacio físico de trabajo, la rotación constante de los trabajadores y la lógica competitiva impuesta por las plataformas dificultan la consolidación de vínculos duraderos y la construcción de identidades colectivas. A estos desafíos se suma el temor a represalias empresariales, donde las plataformas ejercen un poder disciplinario unidireccional a través de la desconexión arbitraria de los trabajadores de las aplicaciones, práctica que actúa como una forma de vigilancia y castigo automatizado. En palabras de Foucault (1977), esta vigilancia funciona como un “microfísica del poder”, que se infiltra en los cuerpos y comportamientos de los individuos para moldear su conducta y garantizar la disciplina.

Asimismo, la noción de solidaridad algorítmica (Scholz, 2016) permite pensar estas iniciativas no solo como reacciones defensivas, sino como formas propositivas de construcción de infraestructuras cooperativas, donde la tecnología sea reapropiada por los trabajadores para mejorar sus condiciones de vida. Las plataformas cooperativas o cooperativismo de plataforma, inspiradas en principios democráticos y de redistribución del valor, constituyen un horizonte alternativo frente al modelo extractiva dominante. En comparación con sectores laborales regulados, el trabajo de reparto en plataformas se encuentra en una zona de anomia jurídica, donde los derechos laborales, la protección en salud ocupacional y las condiciones de seguridad no son exigibles.

En el caso colombiano, las experiencias de organización colectiva en el trabajo en plataformas se han articulado principalmente a través de la Unión de Trabajadores de Plataformas (UNIDAPP) y el Sindicato Nacional de Trabajadores de las Aplicaciones por Colombia (SINATRAP). Ambas organizaciones han emergido en un contexto de alta estigmatización del sindicalismo, herencia de un modelo laboral históricamente adverso a la negociación colectiva. A diferencia de países como Brasil, Argentina, Uruguay o Chile, donde el sindicalismo digital ha encontrado cierto reconocimiento institucional, en Colombia las plataformas se enfrentan a un

entorno hostil caracterizado por la fragmentación laboral, la persecución sindical y la ausencia de canales formales de diálogo. Sin embargo, estos colectivos han logrado visibilizar las condiciones de precariedad y abrir un debate sobre los derechos laborales en la economía digital, articulando sus demandas con redes internacionales de trabajadores de plataformas (UNIDAPP y CUT, 2023).

Hasta antes de 2025, la mayoría de estudios coincidían en señalar que el trabajo en plataformas operaba en una zona gris jurídica caracterizada por la ausencia de regulación específica. Sin embargo, la aprobación de la Ley 2466 de 2025 transforma este panorama al reconocer la relación laboral directa entre repartidores y plataformas. Aunque esta norma representa un avance significativo en términos de formalización y protección, su aplicación práctica aún enfrenta desafíos. La inspección laboral, la fiscalización del cumplimiento y la adaptación de los sistemas de seguridad social a la naturaleza flexible de este trabajo serán elementos clave para determinar el impacto real de la nueva regulación.

A mediados de 2025, Colombia promulgó la Ley 2466 de 2025, la cual introduce por primera vez una regulación integral sobre el trabajo en plataformas digitales de reparto. Esta norma, en sus artículos 24 al 30, reconoce la existencia de una relación laboral entre las plataformas y los trabajadores de entrega, estableciendo obligaciones en materia de afiliación a seguridad social, contratación formal, protección en salud ocupacional y derecho a la sindicalización. Asimismo, la ley incorpora disposiciones sobre transparencia algorítmica, exigiendo a las empresas divulgar los criterios de asignación de pedidos, evaluación de desempeño y mecanismos de desconexión. Con esta legislación, Colombia se convierte en uno de los primeros países latinoamericanos en definir un marco legal específico para el trabajo en plataformas, marcando un cambio sustantivo respecto al vacío normativo que prevalecía hasta años recientes.

Aunque aún enfrentan múltiples dificultades, las formas de organización y acción colectiva de los trabajadores de plataformas en Colombia muestran un potencial importante para transformar las condiciones laborales. Estas experiencias no solo denuncian la precarización, sino que prefiguran modelos alternativos de solidaridad, cooperación y defensa de derechos en un entorno altamente tecnificado. Reconocer, visibilizar y apoyar estas iniciativas es clave para avanzar hacia una regulación más justa e inclusiva del trabajo digital.

## **8. Subjetividades, emociones y sentido del trabajo**

Uno de los pilares centrales del capitalismo de plataformas es la interpelación subjetiva del trabajador como “emprendedor de sí mismo”. Esta narrativa, difundida por las propias empresas, presenta la actividad como una oportunidad de autonomía, libre elección y flexibilidad horaria. Sin embargo, como advierte Gómez-Rojas (2022), dicha retórica encubre relaciones de subordinación estructural y mecanismos de control algorítmico que intensifican la precariedad. La autonomía proclamada se convierte así en una forma de autoexplotación gestionada desde una lógica de competencia individual.

Este modelo de subjetivación genera un conjunto de efectos emocionales contradictorios. Por un lado, muchos repartidores valoran ciertos márgenes de flexibilidad y la posibilidad de generar ingresos rápidos, en especial en contextos de desempleo estructural. Por otro lado, predominan sentimientos de ansiedad, fatiga, frustración y desprotección. Las calificaciones de los usuarios, las penalizaciones automáticas y la vigilancia constante generan un estrés permanente que afecta la salud mental y el bienestar psicosocial de los trabajadores (Woodcock y Graham, 2020).

Byung-Chul Han (2014) ha caracterizado este fenómeno como parte de una “sociedad del rendimiento”, donde el sujeto ya no es explotado por otro, sino que se autoexplota en nombre de la eficiencia y el éxito personal. En este marco, el trabajador de plataformas internaliza la lógica empresarial y asume la responsabilidad individual por su rendimiento, invisibilizando las condiciones estructurales de desigualdad. La carga emocional, el miedo a ser desconectado o a no recibir suficientes pedidos se convierten en formas sutiles pero poderosas de control.

Las emociones en el trabajo de plataformas no son residuales ni accesorias, sino centrales. La alegría de recibir una buena propina, el enojo por una mala calificación, el estrés de transitar

*Trabajo y Sociedad, Núm. 46, 2026*

por zonas peligrosas o bajo la lluvia, y la sensación de anonimato frente a usuarios indiferentes son experiencias cotidianas que moldean la relación con el trabajo y consigo mismos. Esta dimensión emocional, como señala Sánchez, G. y Rosas, J. (2020), es parte constitutiva del proceso de valorización y de las nuevas formas de gestión del trabajo digital.

Pese a este escenario, también emergen prácticas de resignificación subjetiva que permiten disputar el sentido del trabajo. A través de espacios colectivos —virtuales y presenciales—, algunos trabajadores comienzan a compartir sus vivencias, generar comunidad, y reconstruir identidades laborales que superan el aislamiento. El relato del “rappitendero” orgulloso de su oficio, del trabajador que exige respeto y reconocimiento, del militante sindical digital que politiza su experiencia, son formas incipientes de contra-narrativa que resisten la lógica neoliberal dominante.

En una investigación reciente, Bedoya Dorado, C. y Maca Urbano, D. (2025) analizan cómo los repartidores desarrollan una narrativa de “autoeficacia” frente a la precariedad, interiorizando el discurso de superación individual. Esta forma de subjetivación neoliberal no elimina el malestar, pero lo redirige hacia la autoexigencia, reforzando el mito del éxito meritocrático incluso en contextos de explotación evidente.

Estas resignificaciones subjetivas están en línea con lo que Rosa (2016) denomina “aceleración social” y “alienación contemporánea”, donde los individuos luchan por mantener vínculos significativos y un sentido de pertenencia en contextos cada vez más veloces, fragmentados e individualizados. La revalorización del encuentro, el apoyo mutuo y el reconocimiento entre pares se convierten así en estrategias para recomponer un sentido del trabajo más allá del algoritmo y la calificación numérica.

La dimensión emocional del trabajo en plataformas no puede ser comprendida únicamente como una consecuencia secundaria del entorno laboral, sino como un componente central de su funcionamiento. Las plataformas, mediante el diseño algorítmico y los sistemas de retroalimentación instantánea, movilizan afectos para generar conductas funcionales a sus intereses empresariales. La ansiedad ante una baja calificación, la euforia momentánea de recibir una propina significativa o el miedo a ser desconectado de la aplicación operan como dispositivos de regulación subjetiva que complementan el control técnico.

Este entorno emocional intensificado ha sido descrito como una forma de “precarización afectiva” (Sánchez Santiago, 2024), donde el trabajador internaliza las presiones del sistema como parte natural de su experiencia laboral. Las emociones dejan de ser reacciones individuales para convertirse en indicadores de adaptación a un entorno volátil, impredecible y competitivo. En este marco, la salud mental de los repartidores se convierte en un campo de tensión constante. Diversos estudios, tanto en Colombia como en otros contextos latinoamericanos, han reportado síntomas persistentes de agotamiento, insomnio, irritabilidad, estrés crónico y sensación de despersonalización entre trabajadores de plataformas.

Además, la lógica del desempeño constante (medida en calificaciones, estrellas y puntuaciones) genera una relación con el trabajo intensamente ligada al reconocimiento externo. El trabajador no es evaluado por su compromiso o experiencia, sino por indicadores impersonalizados definidos por la plataforma y modulados por el consumidor. Esta dinámica convierte cada interacción en una oportunidad de éxito o sanción, reforzando una lógica meritocrática que responsabiliza al individuo por sus condiciones laborales, mientras ignora los factores estructurales que las producen. Esta dinámica reproduce lo que Bourdieu (1998) denomina el “mito de la meritocracia”, una creencia que sostiene que el éxito depende exclusivamente del esfuerzo individual, desestimando las desigualdades estructurales que condicionan las oportunidades. Según este autor, la meritocracia legitima las jerarquías sociales y oculta las relaciones de poder que influyen en el acceso a los recursos y derechos.

Pese a este escenario adverso, también emergen formas de resignificación y resistencia subjetiva. Algunos repartidores, especialmente aquellos que llevan más tiempo en la actividad, desarrollan estrategias de distanciamiento emocional, redes de apoyo mutuo y humor compartido

para resistir la presión constante. En grupos de redes sociales y foros digitales, circulan memes, relatos y consejos que permiten colectivizar el malestar, desdramatizar las penalizaciones o cuestionar la retórica empresarial. Estas prácticas, aunque informales y dispersas, constituyen formas de politización afectiva que permiten procesar colectivamente una experiencia fragmentada.

El trabajo en plataformas digitales configura un campo de tensiones subjetivas y afectivas donde conviven la precariedad emocional con la posibilidad de agencia. Comprender esta dimensión es clave no solo para pensar políticas públicas integrales, sino también para acompañar los procesos de organización y empoderamiento de los trabajadores. El desafío no es únicamente mejorar las condiciones objetivas, sino también dignificar las experiencias, emociones y sentidos que los sujetos construyen cotidianamente en el mundo del trabajo digital.

## 9. Discusiones teóricas y perspectivas analíticas

El análisis del trabajo en plataformas ha generado un amplio cuerpo teórico que busca comprender las transformaciones del trabajo en el capitalismo contemporáneo. Estas discusiones se sitúan en la intersección entre sociología del trabajo, estudios críticos sobre tecnología, economía política y teorías de la subjetividad. El trabajo en plataformas, en tanto fenómeno complejo y multiescalar, requiere ser abordado desde una perspectiva interdisciplinaria que articule dimensiones estructurales, tecnológicas y subjetivas.

Una de las principales corrientes analíticas ha sido la crítica al concepto de “economía colaborativa”, impulsado por las propias plataformas para presentarse como innovadoras, descentralizadas y basadas en la cooperación entre pares. Autores como Scholz (2016) y Srnicek (2017) advierten que esta narrativa oculta las lógicas de extracción de valor, precarización laboral y concentración de poder económico. En lugar de colaboración, lo que se impone es un modelo empresarial altamente centralizado, basado en el control algorítmico, la externalización de costos y la explotación flexible de la fuerza de trabajo.

Desde una perspectiva latinoamericana, la literatura reciente ha señalado que el capitalismo de plataformas adquiere rasgos específicos en el Sur Global. A diferencia de los contextos europeos o norteamericanos, donde la regulación y la protección social actúan como contrapesos parciales, en América Latina las plataformas prosperan en entornos de alta informalidad, desempleo estructural y debilidad institucional. Esto genera un tipo de precariedad estructural digital, donde las promesas de autonomía y flexibilidad se sostienen sobre la ausencia de derechos. Valeria Arza (2021) advierte que la expansión de la economía de plataformas en la región reproduce las jerarquías de clase, género y raza existentes, reforzando la desigualdad en lugar de revertirla. Este enfoque regional resulta crucial para comprender que las dinámicas globales del capitalismo digital no se replican mecánicamente, sino que se adaptan y resignifican en los territorios latinoamericanos de acuerdo con sus historias laborales y sus regímenes de informalidad.

Guy Standing (2011) conceptualiza a este segmento creciente de trabajadores como el *precariado*, una clase social emergente que vive en condiciones de vulnerabilidad estructural, sin empleos estables ni acceso adecuado a la protección social. Esta condición es particularmente evidente en los repartidores y trabajadores de plataformas, quienes a menudo carecen de contratos formales, prestaciones sociales y garantías mínimas, viéndose expuestos a fluctuaciones impredecibles en sus ingresos y condiciones de trabajo.

La dimensión del control en el trabajo digital se ha transformado con la incorporación de tecnologías algorítmicas que regulan y supervisan la actividad laboral de manera casi constante. Shoshana Zuboff (2019) introduce el concepto de *capitalismo de vigilancia* para describir cómo las plataformas digitales extraen datos masivos no solo para maximizar beneficios, sino también para ejercer un control profundo sobre las conductas y decisiones de los trabajadores. Esta vigilancia algorítmica se traduce en mecanismos sutiles pero efectivos de disciplina y supervisión, donde los repartidores son evaluados y sancionados a partir de métricas impersonalizadas, reforzando la precariedad y la dependencia tecnológica.

Desde la sociología crítica del trabajo, Orjuela, C. A. (2020) plantean que las plataformas deben entenderse como parte de un proceso más amplio de informalización del empleo, que combina elementos del trabajo por cuenta propia con formas encubiertas de subordinación. Asimismo, en el campo de los estudios sociales de la tecnología, autores como Van Dijck et al. (2018) subrayan que las plataformas digitales son infraestructuras sociotécnicas que moldean comportamientos, reorganizan mercados y reconfiguran instituciones. Estas infraestructuras no son neutrales, sino que están diseñadas para maximizar el valor económico de la información y de la actividad humana, lo cual plantea desafíos éticos, jurídicos y políticos.

Desde una perspectiva gramsciana, el trabajo en plataformas digitales se entiende como una expresión de la hegemonía capitalista contemporánea, en la que el control se ejerce no solo mediante la coerción directa, sino a través de la construcción de consensos sociales que naturalizan la precarización laboral. Las plataformas promueven discursos de autonomía y emprendimiento que funcionan como mecanismos ideológicos para ocultar las relaciones estructurales de subordinación y explotación. Esta construcción hegemónica conduce a que los trabajadores internalicen y reproduzcan voluntariamente su propia precariedad, facilitando así la reproducción del sistema capitalista digital sin necesidad de coerción explícita, lo que hace imprescindible que las resistencias incluyan también luchas culturales para desarticular estos discursos y promover nuevas formas de conciencia y organización colectiva (Gramsci, 1971).

Otra línea analítica relevante es la que recupera las aportaciones del marxismo y de la economía política crítica. En esta perspectiva, el trabajo en plataformas es visto como una nueva forma de acumulación por desposesión (Harvey, 2004), en la que se privatizan espacios de trabajo, se descargan responsabilidades sobre los trabajadores y se apropian datos y tiempo de vida. El trabajador de plataforma encarna así una figura central en las nuevas dinámicas de valorización del capital digital.

En el plano teórico, también se han desarrollado conceptos útiles para captar la especificidad del fenómeno. Srnicek (2017) propone el término “capitalismo de plataformas” para describir un régimen de acumulación basado en el control de infraestructuras digitales, la extracción masiva de datos y la intermediación en múltiples sectores económicos. Este modelo genera nuevas asimetrías de poder entre empresas, trabajadores y consumidores, y redefine las relaciones laborales tradicionales.

Finalmente, desde una mirada latinoamericana, se ha insistido en la necesidad de contextualizar el análisis del trabajo en plataformas en relación con las condiciones estructurales de informalidad, desempleo y debilidad institucional de la región. Gómez-Rojas (2022) y Sánchez Santiago, A. (2024) subrayan que las plataformas no introducen la precariedad, sino que se montan sobre una matriz histórica de informalización laboral, explotando las brechas regulatorias y la vulnerabilidad social preexistente.

Las discusiones teóricas sobre el trabajo en plataformas revelan la complejidad y novedad del fenómeno, pero también la persistencia de formas clásicas de explotación bajo nuevas envolturas tecnológicas. Integrar estas perspectivas permite no solo comprender mejor las dinámicas actuales, sino también pensar estrategias de regulación, resistencia y transformación en el marco del capitalismo digital.

## **10. Vacíos en la investigación y propuestas futuras**

Desde el 2020, época de pandemia mundial, la producción de conocimiento alrededor de las plataformas digitales de reparto ha ido *in crescendo*, de manera paralela que la demanda y uso de este tipo de aplicaciones. El encierro propició que los trabajos por domicilio y los servicios de mensajería entraran en furor por la mayoría de las personas en las principales ciudades (Gómez-Rojas, 2022; Sánchez, 2023; Bedoya, Ocampo & Valencia, 2023).

A pesar del creciente cuerpo de estudios sobre trabajo en plataformas, persisten vacíos relevante que limitan una comprensión integral del fenómeno. Uno de los principales desafíos es la escasez de investigaciones empíricas de largo aliento que sigan trayectorias laborales completas

de repartidores, incluyendo procesos de ingreso, permanencia y salida de estas actividades. La mayoría de los estudios disponibles, se concentran en momentos puntuales de conflicto o protesta, sin capturar suficientemente la evolución subjetiva, relacional e institucional de estos trabajadores.

En ese sentido, la producción de conocimiento ha crecido a la par de estas demandas, es decir, cuanto más se evidencia el fenómeno urbano de los repartidores, más se convierte en un fenómeno a estudiar. Existe una subrepresentación de experiencias en ciudades intermedias o zonas rurales, donde también operan plataformas de reparto bajo condiciones específicas de informalidad, conectividad limitada y ausencia de representación laboral. Este sesgo urbano y metropolitano limita la capacidad de generalización y oscurece las particularidades territoriales del trabajo digital. También se requiere una mayor profundización en el análisis interseccional de género, etnicidad, clase y migración en el trabajo en plataformas. Como lo han señalado estudios de Woodcock y Graham (2020), la experiencia del trabajo digital está atravesada por múltiples desigualdades estructurales que afectan de manera diferenciada a hombres y mujeres, trabajadores locales y migrantes, jóvenes y adultos. Estas variables no han sido suficientemente integradas en las investigaciones disponibles en el contexto Colombiano.

Desde una perspectiva metodológica, es necesario avanzar en enfoques cualitativos participativos, que involucren a los propios repartidores en la construcción de conocimiento, así como en metodologías mixtas que combinen análisis de datos generados por las plataformas con observación etnográfica, entrevistas en profundidad y análisis de discurso. Solo así será posible captar la complejidad de los procesos de subjetivación, organización y resistencia. Sugiere la necesidad de incorporar marcos analíticos interseccionales que permitan entender cómo género, raza y clase se entrecruzan en la experiencia del trabajo en plataformas. Por ejemplo, las mujeres repartidoras enfrentan mayores riesgos de acoso y violencia en el espacio público, y los trabajadores racializados son objeto de estigmatización por parte de clientes y fuerzas del orden.

En cuanto a propuestas futuras, es fundamental promover investigaciones que evalúen el impacto de las políticas públicas y los intentos regulatorios en curso, tanto en Colombia como en América Latina. Las reformas legislativas, los fallos judiciales y las normativas municipales requieren un seguimiento sistemático para analizar su efectividad, limitaciones y efectos no previstos. Asimismo, se necesita evaluar comparativamente las experiencias internacionales de regulación, como las implementadas en España, Argentina o Brasil, para identificar buenas prácticas y aprendizajes transferibles.

Por otro lado, se abre un campo fértil para investigar modelos alternativos de organización del trabajo digital, incluyendo las plataformas cooperativas, las redes de economía solidaria y las experiencias de reapropiación tecnológica por parte de trabajadores. Estas iniciativas, si bien todavía marginales, ofrecen pistas sobre horizontes posibles más democráticos y equitativos para el trabajo mediado por tecnologías.

Finalmente, se requiere un mayor diálogo entre la investigación académica, los actores del mundo del trabajo, las organizaciones sociales y los formuladores de políticas. La producción de conocimiento no debe limitarse al diagnóstico, sino orientarse a la co-construcción de estrategias transformadoras que permitan enfrentar la precarización estructural y avanzar hacia un trabajo digno en la era digital.

Los vacíos actuales en la investigación pueden transformarse en oportunidades si se desarrollan estudios más amplios, interdisciplinarios y comprometidos con las realidades del trabajo en plataformas. Solo así será posible generar conocimiento situado, crítico y útil para la transformación social.

## 11. Conclusiones

El análisis del trabajo en plataformas digitales en Colombia permite identificar una transformación profunda en las formas de organización laboral, marcada por la flexibilización



extrema, la precariedad estructural y la ausencia de regulación efectiva. Como se ha señalado a lo largo de este artículo, el modelo de negocio de empresas como Rappi se apoya en una narrativa de autonomía que encubre relaciones de subordinación y control algorítmico, reproduciendo desigualdades históricas bajo nuevas lógicas tecnológicas (Gómez-Rojas, 2022).

Estas plataformas no solo operan en un vacío legal, sino que también aprovechan condiciones estructurales preexistentes como la informalidad, el desempleo juvenil y la debilidad institucional. En lugar de resolver estos problemas, las plataformas los amplifican, configurando nuevas formas de exclusión laboral. La figura del “colaborador” o “socio” no es más que una construcción jurídica diseñada para evadir responsabilidades laborales y transferir riesgos al trabajador (Woodcock y Graham, 2020). Sin embargo, el trabajo en plataformas no debe entenderse solo en términos de explotación, sino también como un espacio de disputa simbólica, organizativa y política. Los trabajadores han comenzado a construir identidades colectivas, articular demandas y generar formas innovadoras de acción colectiva que desbordan los marcos tradicionales del sindicalismo. Estas experiencias, aunque fragmentadas, muestran una capacidad de agencia que desafía la imagen del repartidor pasivo y aislado (Gómez-Rojas, 2022; Touraine, 1997).

A nivel subjetivo, el trabajo de reparto mediado por aplicaciones moviliza afectos, aspiraciones y formas de sentido que requieren una lectura más compleja. El discurso de la autonomía convive con experiencias de ansiedad, fatiga y desprotección, en un contexto donde las emociones se ha convertido en un terreno central del control y la valorización (Han, 2014; Sánchez, 2023). Comprender estas dinámicas es clave para construir políticas públicas que reconozcan no solo los derechos laborales, sino también la dignidad y el bienestar emocional de los trabajadores. Desde una perspectiva teórica, el fenómeno plantea desafíos a las categorías clásicas del trabajo asalariado, la informalidad y la subordinación. Las plataformas digitales configuran una nueva frontera del capitalismo, donde se entrelazan extractivismo de datos, acumulación flexible y gobernanza algorítmica (Srnicek, 2017). Ante ello, es urgente profundizar los marcos analíticos y regulatorios que permitan afrontar las tensiones propias de este régimen de acumulación.

El trabajo en plataformas digitales, tal como se ha analizado en este artículo, constituye una manifestación compleja de las transformaciones del trabajo en el capitalismo contemporáneo. Lejos de representar una simple innovación tecnológica, estas formas de empleo expresan una reconfiguración profunda de las relaciones laborales, marcada por la deslaboralización, la informalización digital y el control algorítmico. Sin embargo, más allá de los diagnósticos sobre precariedad, es fundamental enfatizar la dimensión ambivalente de este fenómeno: las plataformas son, al mismo tiempo, espacios de explotación y de construcción de nuevas formas de agencia y sentido del trabajo.

Las tensiones entre autonomía y subordinación, flexibilidad y control, emprendimiento y dependencia no son contradictorias, sino constitutivas del régimen laboral que imponen estas plataformas. En este escenario, los trabajadores no son víctimas pasivas, sino sujetos que negocian, resisten y resignifican sus condiciones, incluso en entornos profundamente adversos. Esta dimensión de la agencia es clave para superar una visión determinista y para pensar estrategias de transformación social desde abajo. Como han mostrado algunas experiencias de organización colectiva, la acción política no desaparece en la era digital, sino que adopta nuevas formas, tiempos y lenguajes.

Desde una perspectiva normativa, el desafío no es solo incluir a los repartidores dentro del marco legal existente, sino reformular ese marco para que responda a las características del trabajo digital. Esto implica repensar la noción de dependencia laboral, incorporar nuevas categorías jurídicas como la “subordinación algorítmica” y establecer un estatuto de derechos laborales digitales que garantice protección frente a la opacidad tecnológica, el uso indebido de datos y la despersonalización de la relación de trabajo. Así como existe una “ciudadanía digital”, debe plantearse también una “ciudadanía laboral digital”, que reconozca los derechos sociales en un entorno tecnificado y fragmentado.

Además, la regulación no debe entenderse sólo como una competencia estatal, sino como un campo en disputa donde intervienen múltiples actores: trabajadores, movimientos sociales, sindicatos, gobiernos locales, universidades y plataformas cooperativas. La construcción de un marco normativo justo requerirá, por tanto, procesos participativos que integren el conocimiento situado de quienes viven diariamente la precariedad digital. Las políticas públicas deben asumir un enfoque interseccional y territorial, que contemple las diferencias de género, clase, edad y región en la configuración del trabajo en plataformas. La aprobación de la Ley 2466 de 2025 constituye un punto de inflexión en la regulación del trabajo en plataformas en Colombia. Esta norma reconoce explícitamente la subordinación algorítmica como forma de dependencia laboral, obliga a las empresas a garantizar derechos mínimos de seguridad social y establece mecanismos de transparencia digital. No obstante, persisten desafíos relacionados con la implementación efectiva, la fiscalización estatal y la resistencia de las empresas a asumir las nuevas obligaciones. En este sentido, el contexto colombiano ofrece un laboratorio normativo que puede aportar aprendizajes valiosos a otros países latinoamericanos en la búsqueda de marcos regulatorios que equilibren innovación tecnológica y justicia laboral.

La comprensión crítica del trabajo en plataformas exige una mirada multidimensional, que articule lo estructural, lo tecnológico y lo subjetivo. El futuro del trabajo no está escrito: dependerá de la capacidad colectiva para disputar los sentidos del empleo, de la tecnología y de la justicia social. Reconocer esta posibilidad es también una apuesta por transformar el presente, desde la dignidad, la solidaridad y la reapropiación del trabajo como forma de vida.

En síntesis, este artículo ha demostrado que el trabajo en plataformas representa una manifestación paradigmática del capitalismo digital contemporáneo, pero también un campo fértil para la resistencia, la innovación organizativa y la reapropiación tecnológica. Reconocer estas tensiones es el primer paso para avanzar hacia un horizonte más justo, donde la tecnología esté al servicio de la vida digna y no de la explotación.

Finalmente, al situar el caso colombiano dentro del contexto latinoamericano, se evidencian patrones estructurales compartidos: la ausencia de regulación efectiva, la externalización del riesgo y la informalización digital del empleo. Sin embargo, también emergen diferencias relevantes en las respuestas sociales y políticas. Mientras en países como Argentina y Brasil han surgido cooperativas digitales y movimientos sindicales regionales que articulan resistencias frente a las plataformas, en Colombia la organización colectiva se encuentra aún en etapas iniciales, aunque con creciente visibilidad. Este contraste permite reconocer la necesidad de pensar estrategias de regulación y acción colectiva a escala regional, articulando aprendizajes comunes y marcos normativos compartidos. De este modo, la reflexión sobre el trabajo en plataformas en Colombia puede contribuir a los debates latinoamericanos sobre justicia laboral, soberanía tecnológica y derechos digitales.

## 12. Bibliografía

Álzate, D., Torres, L., & Buitrago, H. (2023). Impactos sociales, laborales y de consumo en los actores involucrados en el modelo de negocio de Rappi en Medellín, Antioquia. En H. Buitrago (Ed.), *Comunicación: Industrias culturales, representaciones, periodismo y participación*. Universidad Pontificia Bolivariana.

Ayala, R. (2020). *Estudio comparado jurisprudencial respecto a personas vinculadas mediante plataformas digitales* [Maestría en Derecho Laboral y Seguridad Social, Pontificia Universidad Javeriana].

Bedoya Bedoya, M. R., Ocampo Parias, B. S. y Valencia Orozco, C. H. (2024). “Conflictos en plataformas digitales: Precariedad laboral y acción colectiva de los trabajadores de Rappi en Colombia”. *Estudios Socio-Jurídicos*, 26(1).

Bedoya Dorado, C. y Maca Urbano, D. (2025). “Mi jefe es una app y me explota: Subjetividades de precariedad de repartidores y conductores de aplicaciones bajo demanda”. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 16(1). <https://doi.org/10.21501/22161201.4735>

Bourdieu, P. (1998). *La miseria del mundo*. Anagrama.

Cavallero, L. y Gago, V. (n.d.). “Una lectura feminista de la deuda ¡Vivas, libres y desendeudadas nos queremos!”. Retrieved October 16, 2025, from <https://tintalimon.com.ar/public/h1zy6opqfedln79rq1kh5bxd927o/una%20lectura%20feminista%20de%20la%20deuda.pdf>

**Congreso de la República de Colombia.** (2025). *Ley 2466 de 2025. Por la cual se regula el trabajo en plataformas digitales de reparto y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 53.456, Bogotá D.C., Colombia.

De Stefano, V. (2016). “The rise of the “just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig economy””. *ILO Working Paper* No. 71.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2024). *Boletín técnico: Mercado laboral e informalidad – Trimestre móvil junio-agosto 2024*. Bogotá: DANE. Recuperado de <https://www.dane.gov.co>

Estrada, J. (2006). *Orden neoliberal y reformas estructurales en la década de 1990. Un balance desde la experiencia colombiana*. Ciencia Política, 1(1), 141–178. Universidad Nacional de Colombia.

Fernández, C. y Benavides, J. (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. Fedesarrollo.

Foucault, M. (1977). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión* (A. de La Piedra, Trad.). Siglo XXI Editores. (Trabajo original publicado en 1975)

Gómez-Rojas, A. (2022). Las aplicaciones móviles: Reconocimiento de las relaciones contractuales y la estabilidad laboral: análisis de los casos UBER y RAPPI. Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia - RIUCaC. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/bdd309cc-1786-4427-bbe4-c4b885fc8523>

Gramsci, A. (1971). *Selections from the prison notebooks* (Q. Hoare & G. N. Smith, Eds. & Trans.). International Publishers.

Guzmán, A. (2020). Relaciones laborales de Rappi: una aproximación desde la Teoría de Juegos. Universidad de los Andes.

Han, B. C. (2014). *La sociedad del cansancio*. Herder.

Harvey, D. (2004). “El “nuevo” imperialismo: acumulación por desposesión”. *Nueva Sociedad*, 192, 34–53.

Jiménez Uribe, I. C. (2023). *Los retos legales de la sindicalización de trabajadores de plataformas digitales en Colombia: El caso de Unidapp* [Tesis de máster, Pontificia Universidad Javeriana].

Moisá, L., Moreno, N. y Álvares, S. (2024). “La precarización laboral de la innovación, el caso de Rappi en Colombia”. *Estudios Sociológicos*.

Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2023). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2023*. Ginebra: OIT.

- Orjuela, C. A. (2020). La organización del trabajo contemporánea y la subordinación en la prestación de servicios a plataformas tecnológicas. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10554/50610>
- Pedraza, C. (2021). Relaciones laborales emergentes por uso de las tecnologías digitales en el marco de la legislación laboral colombiana en el año 2021, en el estudio del “caso rappi”. [Monografía en Derecho, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A].
- Rodríguez, M. (2021). Rappi, ¿de la colaboración a la precarización? Universidad del Rosario.
- Rosa, H. (2016). *Alienación y aceleración. Hacia una teoría crítica de la temporalidad en la modernidad tardía*. Katz Editores.
- Sánchez, G. y Rosas, J. (2020). Condiciones laborales de los domiciliarios de Rappi, Uber, etc. [Monografía de administración, Universidad ICESI].
- Sánchez Santiago, A. (2024). “Precariedad laboral y nuevos repertorios democráticos en plataformas digitales de reparto”. *RECERCA. Revista De Pensament I Anàlisi*, 30(1). <https://doi.org/10.6035/recerca.7800>
- Scholz, T. (2016). *Platform cooperativism: Challenging the corporate sharing economy*. Rosa Luxemburg Stiftung.
- Srnicek, N. (2017). *Capitalismo de plataformas. La forma dominante del capitalismo en el siglo XXI*. Caja Negra.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academic.
- Touraine, A. (1997). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. Fondo de Cultura Económica.
- UNIDAPP y CUT. (2023). Lo digital no los derechos laborales. Recuperado el 6 de agosto de 2025, de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/e2ead3cd-7423-49ac-ad83-3dad0039bb5/content>
- Van Dijck, J., Poell, T. y De Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford University Press.
- Vélez, J. (2022). *Relación contractual entre Rappi y sus colaboradores: aproximación normativa y empírica* [Maestría en Derecho, Universidad Pontificia Bolivariana].
- Woodcock, J. y Graham, M. (2020). *The gig economy: A critical introduction*. Polity Press.
- Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.