

La precarización laboral de la innovación, el caso de Rappi en Colombia

The job insecurity of innovation, the case of Rappi in Colombia

Laura Carla Moisés Elicabide

Departamento de Economía
Facultad de Ciencias Humanas y Económicas,
Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín
Medellín, Colombia

lcmoisael@unal.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-3498-7857>

Nicolás Alberto Moreno Reyes

Universidad Eafit, Escuela de Ciencias
Aplicadas e Ingeniería
Medellín, Colombia

namorenor@eafit.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-9371-1615>

Sebastian Alvarez Osorio

Universidad Nacional de Colombia
Medellín, Colombia

sealvarezo@unal.edu.co

<https://orcid.org/0009-0001-4031-363X>

Resumen: La revolución de la tecnología y las telecomunicaciones ha permitido la innovación en modelos de negocios mediante el uso de plataformas, en particular las de domicilios, que han generado un ecosistema de gestión por algoritmos que, en muchos casos, somete a los trabajadores a condiciones de control y precarización de sus actividades. El caso de Rappi es un ejemplo de uso de la innovación para la precarización de los trabajadores incluso con la nega-

ción misma de su carácter de trabajador, más aún en contextos como el colombiano con una estructura laboral precaria y una clase empresarial rentista. Este trabajo analiza el caso Rappi en Colombia por medio del uso de entrevistas y encuestas realizadas entre el 2021 y el 2024.

Palabras clave: trabajo precario, Rappi, Colombia, regulación.

Abstract: *The technology and telecommunications revolution has allowed innovation in business models through the use of platforms, particularly delivery platforms, which have generated an ecosystem of management by algorithms that in many cases subjects workers to conditions of control and precariousness of their activities. The case of Rappi is an example of the use of innovation for the precariousness of workers even with the very*

denial of their character as workers, even more so in contexts such as Colombia with a precarious labor structure and a rentier business class. This work analyzes the Rappi case in Colombia through the use of interviews and surveys carried out between 2021 and 2024.

Keywords: *precarious work, Rappi, Colombia, regulation.*

Introducción

La revolución tecnológica y de telecomunicaciones protagonista del siglo XXI ha generado profundas transformaciones sociales, culturales y económicas. Sin embargo, el contexto de esta revolución marcado por el uso que se hace de estos avances científicos y el capitalismo contemporáneo financiarizado transforma el bienestar en acumulación ficticia de capital a costa de la absorción de riqueza producida por la sociedad, sumado a la búsqueda de entornos desregulados que permitan reforzar dicha acumulación sin costos regulatorios ambientales, financieros o laborales.

Los modelos de negocios basados en plataformas, en particular las plataformas de domicilios, aprovechan entornos desregulados para desarrollar estructuras de acumulación basadas en la absorción de plusvalía, transformándola en modelos financiarizados de acumulación de capital. Es así como, en un contexto como el colombiano, surge la empresa Rappi y se enfatiza el contexto que es un país con una estructura económica precaria sumado a desestructuración laboral.

El contexto colombiano da bases para permitir la combinación entre innovación y precarización, con

una estructura laboral con altos niveles de informalidad y desregulación sumado a una clase empresarial que acumula capital con bases rentísticas, con bajos niveles de productividad, baja absorción de tecnologías y escasa inversión en innovación. En este entorno, Rappi hace uso de las plataformas para montar un modelo de negocio basado en la explotación de trabajadores precarizados, que rápidamente se financiariza.

Para entender algunas particularidades del contexto colombiano en el desarrollo de Rappi, así como las condiciones y percepciones de los trabajadores se presenta en este artículo una descripción del modelo de negocio de Rappi en el contexto colombiano para luego exponer las conclusiones de dos trabajos que mediante encuestas y entrevistas semiestructuradas permite acercarse a la realidad de las condiciones sociolaborales de los trabajadores y las trabajadoras de Rappi, particularmente en dos ciudades: Medellín y Bogotá. El primer trabajo es la tesis de maestría en ciencias económicas (Monsalve, 2022), donde se realizaron 197 encuestas semi estructuradas a trabajadores y trabajadoras de la empresa Rappi en la ciudad de Medellín obtenidas por medio de un muestreo aleatorio simple. En el marco del pro-

yecto Platlaboral Redlatt (2024), se llevó a cabo un segundo estudio en el cual se realizaron entrevistas a profundidad con 40 trabajadores y trabajadoras de Rappi, en las ciudades de Medellín y Bogotá. Las entrevistas, con una duración promedio de 90 minutos, se condujeron mediante un cuestionario de 43 preguntas y se efectuaron de manera virtual. Se utilizó un muestreo por conveniencia para seleccionar a los participantes. Aunque este tipo de muestreo puede introducir sesgos de representatividad, el objetivo de este estudio es llevar a cabo un análisis exploratorio de los resultados obtenidos.

Con dicho trabajo se quiere aportar al análisis comparado de las formas como plataformas de domicilios se desarrollan en diferentes ciudades de Brasil, Colombia, Argentina y México con el fin de entender las particularidades del modelo de negocios de plataformas de domicilios en contextos y marcos regulatorios diversos. El caso que se expone en este trabajo es el de Rappi en las ciudades de Medellín y Bogotá.

Este primer acercamiento a los resultados expone características particulares que permiten el surgimiento de un modelo de negocio precarizador en Colombia como lo es Rappi, encontrándose con un entorno que facilita el uso de trabajadores bajo la modalidad de “colaboradores” sin contrato, derechos laborales ni prestaciones sociales. Con este artículo se pretende aportar al análisis de las características de los trabajadores y trabajadoras de Rappi, sus condiciones y sus perspectivas en el caso colombiano.

Un modelo de negocio en el contexto colombiano

El mundo vive una profunda transformación tecnológica y de las telecomunicaciones, impulsada por la expansión de la globalización y la necesidad de estar conectados como humanidad, es así que muchos de estos avances han permitido mejorar el bienestar de la sociedad, sin embargo, las formas de acumulación capitalista hacen uso de éstos para continuar apropiando plusvalía y perpetuando la precariedad laboral. Este es el caso de la empresa

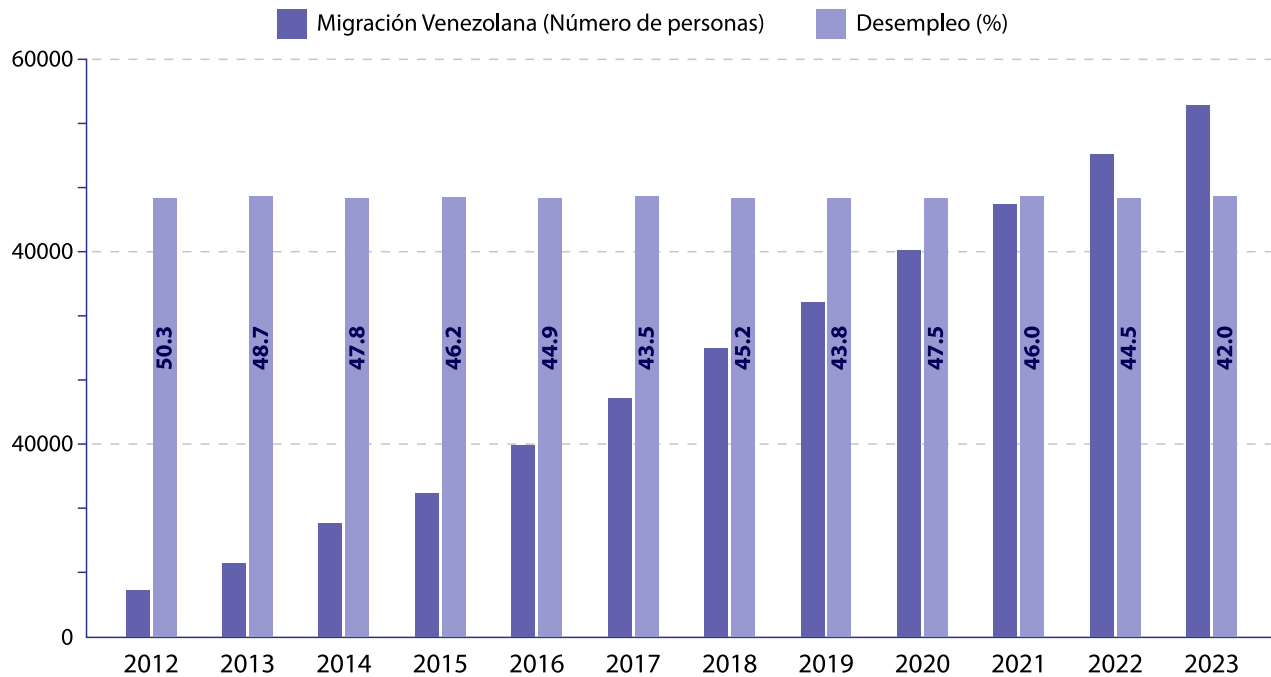
Rappi, plataforma que ofrece una gama de servicios pero que nace bajo la alta explotación de trabajadores sin contrato, ni derechos. La confluencia de estas tendencias ha abierto el camino al comercio electrónico y a una creciente «plataformización». Estas permiten que la actividad económica continúe, incluso durante los confinamientos, y al mismo tiempo están reestructurando el trabajo (OIT, 2022).

El surgimiento de este uso de las tecnologías por medio de plataformas de trabajo, basadas en el territorio, no es casualidad en una estructura económica y laboral como la colombiana, donde se conjuga la revolución de las tecnologías, con la financiarización dependiente, altos niveles de desregulación, precariedad laboral y una clase empresarial altamente rentista con bajos niveles de innovación y productividad.

Según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) la informalidad en los últimos 10 años ha estado rondando el 50%, para el segundo trimestre del 2024 el total nacional fue del 55.9% y para lo urbano (23 ciudades sus áreas metropolitanas) tenemos 42.7% de informalidad, y 40.0% de trabajadores por cuenta propia, esto como un panorama global si queremos tener una idea de dónde podrían estar los trabajadores de Rappi (DANE, 2024). En este mismo contexto, para el 2015, comenzó una ola ascendente de migración de la República Bolivariana de Venezuela hacia Colombia, según datos de Migración Colombia para agosto de 2023 Colombia tenía 2 875 743 ciudadanos de este país (Migración Colombia, 2024), y como se observa en el *gráfico 1*, la migración ha sido creciente.

Por el lado de los empresarios, en Colombia la clase empresarial ha basado sus ganancias en estrategias rentistas con baja productividad, en el estudio de Londoño et al. (s.f.), para el Departamento Nacional de Planeación (DPN), las conclusiones de los autores exponen que Colombia ha mantenido un estancamiento de la productividad durante las dos primeras décadas del siglo XXI y encuentran que los principales factores internos que explican este comportamiento están en la baja absorción tecnológica de las empresas, los bajos incentivos a inversión en I+D y externos

Gráfico 1. Desempleo, migración e informalidad



Fuente: elaboración propia con base en datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

como la alta informalidad empresarial, entre otros. La inversión de las empresas en I+D y ACTi ha estado muy por debajo del 1% frente a un 2.36% de promedio de los países de la OCDE, conjugado al poco interés del Estado en dichas inversiones con un 0.4% del PIB para el 2022 (Londoño et al., s.f.).

Estos factores dan contexto a la formación de empresas que, a pesar de las grandes oportunidades que da la revolución tecnológica, se fundan en un entorno de explotación de la mano de obra y poca participación en el core de la innovación, este es el caso de Rappi.

Colombia ha experimentado patrones persistentes de precariedad laboral desde las reformas de liberalización económica de las décadas de 1990 y 2000. Estas reformas, que buscaban atraer inversión extranjera mediante la flexibilización del mercado laboral, incrementaron la informalidad y la inestabilidad, afectando a más del 50% de la fuerza laboral del país (Londoño et al., s.f.; DANE, 2024). Este contexto

de alta informalidad creó un terreno fértil para el surgimiento de modelos de negocio como Rappi, que externalizan costos laborales y operan en un entorno de desregulación, evitando responsabilidades legales (Edelman & Geradin, 2018; Scholz, 2017). Mientras otros trabajadores informales en sectores como el comercio pueden acceder a ciertas redes de apoyo social, los repartidores de Rappi dependen completamente de las condiciones impuestas por la aplicación (Gray & Suri, 2019).

Actualmente, el marco regulatorio en Colombia no ofrece una protección adecuada para los trabajadores de plataformas digitales. Aunque existen propuestas legislativas para reconocerlos como empleados, estas enfrentan resistencia de las empresas, que argumentan que las regulaciones podrían limitar la innovación y la flexibilidad laboral (Byung-Chul Han, 2024; Edelman & Geradin, 2018). Comparado con otros países, como España o California, donde ya se han implementado leyes para mejorar las condicio-

nes de estos trabajadores, Colombia aún necesita un marco más robusto que equilibre la innovación con la protección de derechos (Ley 12/2021).

Rappi se fundó en el año 2015, iniciando sus operaciones en la ciudad de Bogotá. Sus creadores vieron en la capital del país la oportunidad para hacer crecer su negocio, gracias a la infraestructura de la ciudad con un amplio sistema de vías y ciclovías y la necesidad de los ciudadanos de adquirir bienes o productos "donde sea y a la hora que sea" (SWI swissinfo.ch, 2019). Para esto, establecieron un modelo en el cual Rappi provee y opera todo el sistema tecnológico (APP) por medio del cual los locales comerciales y establecimientos de comida se afilian de forma voluntaria, llamándolos "Rappi tenderos". A su vez, los repartidores también se afilian voluntariamente a la aplicación, bajo la premisa de que no existe un contrato que manifieste una relación laboral entre las partes, y que su accionar es de forma autónoma y sin subordinación.

Luego de su salida al mercado, Rappi presentó un crecimiento exponencial, la facilidad de uso, rapidez, diversificación en la oferta y su característica de innovación constante de servicios. La promoción de nuevos productos y beneficios ha atraído a una base creciente de usuarios, lo que permitió a Rappi alcanzar una capitalización y expansión global. En pocos años, se convirtió en un unicornio comercial, alcanzando un valor de mercado de 1 000 millones de dólares en el año 2020 (Colaboradores, 2020).

Durante los primeros años recibió financiación de diferentes Venture Capital, ya para 2018 logra una valoración de 1 000 millones de dólares luego de cerrar una ronda de inversión por 220 millones de dólares. Sin embargo, a medida en que se ha consolidado el negocio, las fuentes de ingresos provienen de una comisión 20% a 25% que se cargan a los pedidos de los comercios, la publicidad y marketing que hacen las marcas para posicionarse en este mercado virtual, la suscripción que hacen los usuarios para usar los servicios premium de la aplicación y los gastos de envío que se cargan a los pedidos de los usuarios.

Este nuevo modelo de negocio ha generado un impacto significativo en el mercado laboral colombiano. Si bien ha creado un entorno nuevo de trabajo, especialmente para jóvenes y migrantes.

Sin embargo, el rápido crecimiento y la expansión de Rappi no han estado exentos de controversias. Las condiciones laborales de los repartidores han sido objeto de críticas y protestas, tanto a nivel nacional como internacional. Los trabajadores demandan mejores condiciones laborales, acceso a seguridad social, y reconocimiento de sus derechos laborales. Esta lucha se inscribe en un contexto más amplio de reivindicaciones laborales en la economía de plataformas, donde los trabajadores buscan un equilibrio entre la flexibilidad que estas ofrecen y la protección de sus derechos.

En la "sociedad del cansancio" descrita por Han (2024), los individuos se autoexplotan creyendo que son libres mientras se someten al imperativo del rendimiento. En Rappi aunque se les presenta como "emprendedores" de su tiempo, en realidad deben estar constantemente conectados a la aplicación para obtener ingresos que terminan no siendo acordes a sus horas de conexión. Esta dinámica promueve una ilusión de autonomía mientras esconde la verdadera precariedad del trabajo. Por otro lado, la "destrucción creativa" de Schumpeter (1942), que se refiere a la transformación de las estructuras económicas a través de la innovación disruptiva, se refleja en cómo Rappi ha alterado el mercado laboral colombiano. La empresa ha introducido un modelo de negocio innovador que, aunque aprovecha las tecnologías digitales, ha incrementado la precarización laboral. Aprovechando las lagunas regulatorias. Esta "destrucción creativa" ha obligado a otros sectores económicos a adaptarse a nuevas dinámicas de mercado, como ocurrió durante la pandemia de COVID-19, cuando muchos comercios locales dependieron de Rappi para sobrevivir, el trabajo en plataformas digitales web es externalizado por empresas del Norte y realizado por trabajadores del Sur, que ganan menos que sus homólogos de los países desarrollados. Esta desigualdad de crecimiento de la economía digital

perpetúa la brecha digital y podría agravar las desigualdades (OIT, 2021).

Teorías contemporáneas sobre el trabajo en plataformas digitales enriquecen el análisis de este caso. Melissa Gregg introduce el concepto del "trabajador *just-in-time*", que describe cómo las plataformas organizan el trabajo de manera que los trabajadores deben estar disponibles en todo momento, pero solo son utilizados cuando hay demanda. En Rappi, esta lógica obliga a los repartidores a mantenerse conectados sin garantía de pedidos suficientes para asegurar ingresos mínimos, generando una profunda incertidumbre. Trebor Scholz (2017), por su parte, analiza la "ludificación del trabajo", donde las plataformas utilizan técnicas de videojuegos, como bonificaciones y metas, para incentivar a los trabajadores a competir y autoexplotarse, creando una ilusión de progreso en un entorno laboral sin protecciones.

Desde la economía política de las plataformas digitales, Rappi se inscribe dentro del capitalismo digital y la financiarización de la economía. Su modelo de negocio se basa en la extracción y monetización de datos de usuarios y repartidores para optimizar operaciones y maximizar beneficios. Este enfoque se refleja en la dependencia de Rappi del capital de riesgo y su expansión acelerada, lo que le permite operar con pérdidas a corto plazo para ganar cuota de mercado. Sin embargo, esta estrategia de financiarización agrava la precariedad laboral al priorizar las ganancias de los inversionistas sobre los derechos de los trabajadores.

La irrupción de plataformas como Rappi ha redefinido el panorama laboral en Colombia y en muchas partes del mundo. Mientras que han proporcionado nuevas oportunidades de empleo y comodidad para los consumidores, también han planteado serios desafíos en términos de derechos laborales y justicia social. El avance de los servicios usando tecnologías, se debe acompañar por el avance de las condiciones de los trabajadores y su bienestar, el acuerdo en Colombia y el papel de la regulación y mediación del Ministerio de Trabajo es un avance para desarrollar políticas y regulaciones que equilibren la innovación

tecnológica con la protección de los derechos de los trabajadores.

El fenómeno del trabajo por plataformas, ejemplificado por la expansión de Rappi, no solo refleja una transformación en la economía laboral, sino también una reconfiguración de las relaciones de poder entre empleadores y empleados. Esta transformación se manifiesta en una creciente precariedad laboral, donde los trabajadores, a pesar de ser considerados independientes, enfrentan una realidad marcada por la inseguridad y la explotación.

Plataformas de trabajo por domicilios

En Colombia, el trabajo por aplicaciones comenzó a ser parte del ecosistema de negocios a comienzos de 2010, cuando empresas como *Domicilios.com* y Uber iniciaron el proceso de aliarse con restaurantes en las ciudades capitales para brindar el servicio de intermediación entre los restaurantes y los clientes. A su vez, presentaron a repartidores o personas con algún medio de transporte la opción de aumentar sus ingresos y flexibilizar su tiempo. Sin embargo, esta promesa se ha visto opacada por diversos factores.

Las aplicaciones de reparto se han nutrido ampliamente de características propias del capitalismo, como la adaptación y la capacidad de innovación, en este sentido la forma en que se desarrollan los modelos de negocios tiene un carácter general, pero se especifican según el contexto de cada país. En el caso colombiano, los repartidores han sido denominados colaboradores cuando realmente existe una relación de subordinación no colaborativa, más cercanos a trabajadores por cuenta propia autónomos, carentes de toda garantía laboral y prestaciones sociales. En este sentido, este grupo de trabajadores se cuentan dentro de la informalidad laboral, agravada por la ausencia total de contratos, sea como personas naturales o jurídicas, como podrían ser los trabajadores por órdenes de prestación de servicios. Esta condición hace que sea muy complejo conocer, por medio de las encuestas de hogares, las condiciones laborales de este sector de los trabajadores.

Las aplicaciones que ofrecen servicios de envío de un elemento o bienes, como Rappi, DiDi y Uber, establecen desde un inicio que no existe una relación laboral entre la aplicación y el repartidor, lo que los convierte en trabajadores independientes carentes de toda garantía laboral. "Uber is rewriting the rules of work, redefining what it means to have a job in the digital age" (Rosenblat, 2018). Esto establece un nuevo sistema de contratación que se encuentra fuera de las normas tradicionales de empleo, generando así un vacío legal.

La gestión algorítmica en plataformas como Rappi ha transformado la manera en que se supervisa y organiza el trabajo en el sector de la entrega a domicilio. Esta gestión se articula a través de un sistema complejo que combina monitoreo constante, evaluaciones automatizadas y toma de decisiones basada en datos. Los repartidores, que son el eje central de esta dinámica, están sujetos a un sistema de calificación que evalúa su desempeño en función de las valoraciones de los clientes, el número de pedidos realizados y la cantidad de cancelaciones. Esta calificación, a su vez, impacta directamente en la cantidad de trabajo disponible y en los ingresos de los repartidores. En Rappi, la evaluación y calificación son fundamentales para determinar la visibilidad de los repartidores en la plataforma. Aquellos con calificaciones altas tienen acceso a más pedidos y, por ende, a mayores ingresos potenciales. Sin embargo, una baja calificación puede llevar a una reducción en el número de pedidos ofrecidos, afectando significativamente los ingresos. Además, el sistema de monitoreo de desempeño rastrea métricas como el tiempo de entrega y el cumplimiento de horarios de conexión, imponiendo una presión constante para mantener un alto nivel de rendimiento.

Este sistema de gestión algorítmica tiene implicaciones profundas para los trabajadores. En primer lugar, introduce una gran incertidumbre económica, ya que los ingresos dependen en gran medida de la calificación y el rendimiento en un entorno que puede ser impredecible. Los repartidores enfrentan la presión de cumplir con estándares estrictos para

asegurar un flujo constante de pedidos, lo que puede generar estrés y afectar su bienestar. La falta de interacción humana también es un desafío significativo. Los repartidores no tienen acceso a un supervisor que pueda ofrecer retroalimentación constructiva o mediar en conflictos. En lugar de un apoyo personalizado, los trabajadores están sometidos a un sistema impersonal que puede resultar en una sensación de desamparo y falta de apoyo.

La transferencia de riesgos y costos a los trabajadores es otra consecuencia notable de la gestión algorítmica. Los repartidores suelen cubrir costos operativos como el mantenimiento de bicicletas o motocicletas, combustible y seguros, sin que la plataforma ofrezca algún subsidio. Por ejemplo, el mantenimiento y reparación de una motocicleta puede costar entre \$50 y \$120 dólares estadounidenses mensuales. Los trabajadores deben gestionar su propio seguro para accidentes y responsabilidad civil, lo cual puede ser costoso y no siempre ofrece una cobertura adecuada. La falta de protección adecuada puede resultar en gastos significativos en caso de accidente. La inestabilidad de los ingresos también representa un riesgo significativo. Los repartidores pueden enfrentar fluctuaciones drásticas en sus ingresos debido a la variabilidad en la cantidad de pedidos y la influencia de la calificación en el acceso a trabajos. Esta incertidumbre financiera puede dificultar la planificación y la estabilidad económica de los trabajadores, con ingresos diarios que pueden variar. Además, los desafíos cotidianos que enfrentan los repartidores están intrínsecamente vinculados a debates más amplios sobre desigualdad y exclusión social en Colombia. Los algoritmos que evalúan el desempeño pueden perpetuar sesgos y discriminación, afectando de manera desproporcionada a ciertos grupos de trabajadores. La falta de transparencia en estos sistemas puede agravar estas inequidades, reflejando y amplificando desigualdades existentes.

La situación de los repartidores también se enmarca en un contexto de alta desigualdad social. Muchos de ellos provienen de sectores vulnerables, y la transferencia de riesgos y costos acentúa la brecha

entre diferentes grupos socioeconómicos. La falta de acceso a oportunidades laborales alternativas debido a la estigmatización del trabajo en plataformas y la carencia de seguridad social adecuada perpetúa ciclos de exclusión social. Además, la presión constante y la incertidumbre económica pueden tener efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, exacerbando el estrés y la sensación de inseguridad.

La evolución del trabajo por aplicaciones también ha puesto de manifiesto la creciente brecha entre las promesas de flexibilidad y la realidad de la explotación laboral. Aunque las plataformas digitales como Rappi ofrecen la ilusión de autonomía, en realidad, los trabajadores enfrentan una presión constante para mantener altos niveles de rendimiento y satisfacción del cliente, lo cual puede llevar a un ciclo de autoexplotación (Scholz, 2017). En este sentido, la gestión algorítmica, aunque eficiente desde el punto de vista empresarial, ha creado un entorno laboral donde la toma de decisiones y el monitoreo son impersonales y deshumanizantes, exacerbando la incertidumbre económica de los trabajadores (Edelman & Geradin, 2018).

La adaptación de estos modelos a contextos locales, como el colombiano, revela una falta de medidas adaptativas para proteger a los trabajadores en economías informales y emergentes. Los modelos regulatorios adoptados en otros países, como la reciente legislación en la Unión Europea que busca clasificar a los trabajadores de plataformas como empleados con derechos básicos (European Commission, 2021), podrían servir de referencia para desarrollar una normativa que equilibre la flexibilidad laboral con la protección de derechos. Podemos observar avances en otros marcos regulatorios para enfrentar estos desafíos, como la legislación en California con la Proposición 22 o las reformas en España que buscan mejorar las condiciones laborales de los repartidores. Sin embargo, estos esfuerzos enfrentan obstáculos significativos debido a la resistencia de las empresas y la falta de consenso sobre cómo equilibrar la flexibilidad que ofrecen estas plataformas con una protección laboral adecuada.

La experiencia colombiana, caracterizada por un mercado informal extenso y una alta proporción de trabajadores autónomos, subraya la necesidad urgente de un enfoque regulatorio adaptado a las realidades locales. Es imperativo que se desarrollen políticas públicas que no solo reconozcan la naturaleza dinámica de las plataformas digitales, sino que también establezcan mecanismos claros para garantizar derechos laborales básicos, acceso a beneficios sociales y condiciones de trabajo dignas. La integración de estos principios en la regulación puede contribuir a construir un ecosistema laboral más equitativo y sostenible, que respete la innovación tecnológica sin sacrificar la justicia social. Sin una regulación adecuada, el riesgo de que estas plataformas perpetúen y amplíen las desigualdades laborales es alto, haciendo esencial la implementación de políticas que garanticen un mínimo de seguridad y dignidad para los trabajadores del sector.

Un modelo de rápido crecimiento como en el que se sustenta la plataforma Rappi tiene implícitos riesgos externos al mercado donde opera y si bien es validado por los mercados de capitales está incorporando una dinámica en doble vía de riesgos por el gran volumen de recursos que ha extraído de tales mercados. De igual manera la sub-contabilidad de los costos laborales que ha omitido aprovechando vacíos legales podría generar que simplemente sea este un modelo de negocio no factible, pero con gran poder de negociación a la hora de entrar en momentos de crisis por el volumen de empleo e ingresos de subsistencia que genera. Así, la economía de plataformas es el modelo de trabajo neoliberal en la era de la revolución tecnológica y digital. Dos aspectos que se encuentran en el corazón del neoliberalismo: por un lado, la precarización laboral como forma de disminuir los llamados “costos laborales” para maximizar las ganancias empresariales; por el otro, la producción de subjetividades en torno a la figura del empresario de sí mismo, es decir, el tipo de sujeto que requiere el orden neoliberal. (Alfieri, 2020).

A medida que estas plataformas se consolidan, han surgido debates sobre la necesidad de una regu-

lación más estricta para proteger a los trabajadores. Organizaciones sindicales y grupos de defensa de los derechos laborales han alzado la voz para denunciar las condiciones precarias y la falta de beneficios que enfrentan los repartidores. La falta de un marco regulatorio claro ha permitido que estas empresas operen en una zona gris, donde las obligaciones laborales tradicionales son fácilmente eludidas. Los conflictos laborales en Colombia permitieron la organización de los trabajadores de Rappi en la Unión de Trabajadores de Plataformas Digitales (UNIDAPP), consiguiendo en el 2024 por mediación del Ministerio de Trabajo, un acuerdo que avanza en la consolidación del reconocimiento como trabajadores y, por lo tanto, acceso a derechos laborales y de seguridad social, aunque aún no se ha concretado este proceso, es un paso que permite reconocer la relación de subordinación laboral real existente en el modelo de negocio de Rappi, desestimando el concepto de empresa de colaboradores. Además, los repartidores se enfrentan a riesgos significativos en su trabajo diario, incluyendo accidentes de tránsito, robos y exposición a condiciones climáticas adversas, sin el respaldo de seguros de salud o compensaciones adecuadas. Esto ha llevado a una creciente presión sobre las autoridades para que tomen medidas y aseguren que los derechos de estos trabajadores sean protegidos.

El caso de Rappi en Colombia refleja un modelo de negocio común en América Latina, pero con particularidades significativas. Al igual que plataformas como Glovo en Argentina o Uber Eats en Brasil, Rappi emplea estrategias que externalizan costos laborales y evitan reconocer formalmente los derechos de sus trabajadores. Sin embargo, a diferencia de estos países, donde se han implementado algunas regulaciones laborales o se han emprendido acciones legales para mejorar las condiciones de los trabajadores, Colombia presenta un marco regulatorio más débil y una mayor aceptación de la precariedad laboral debido a su histórica informalidad (Alfieri, 2020; Londoño et al., s.f.).

En comparación con los repartidores tradicionales empleados por restaurantes o empresas de mensaje-

ría en Colombia, los trabajadores de Rappi enfrentan condiciones laborales aún más precarias. Los repartidores tradicionales suelen tener contratos laborales que les brindan acceso a la seguridad social y algunos derechos básicos, mientras que los repartidores de Rappi operan como “colaboradores independientes” sin acceso a estos beneficios (DANE, 2024). Además, mientras los repartidores tradicionales tienen ingresos relativamente estables, los trabajadores de plataformas dependen de algoritmos y tarifas variables, lo que genera una alta incertidumbre económica y promueve la autoexplotación (Rosenblat, 2018; Gray & Suri, 2019).

El caso Rappi en Colombia, entrevistas y hallazgos

Dada la deficiencia de datos que permitan acercarse a entender las condiciones laborales de los trabajadores de Rappi, los estudios que abordan esta problemática usan encuestas y/o entrevistas que permitan un acercamiento al estudio de caso en Colombia, para este artículo se toman dos ejercicios separados en el tiempo y en la metodología. Como primer insumo se trabajan las 197 encuestas semiestructuradas realizadas a trabajadores y trabajadoras de Rappi por Monsalve (2022) en el año 2021 en la ciudad de Medellín y, el segundo insumo, 40 entrevistas a profundidad realizadas en el marco del proyecto Platlaboral Redlatt en el 2024 para las ciudades de Medellín y Bogotá. El primer trabajo se realiza con el fin de analizar la relación de subordinación de la mano de obra y la apropiación de plusvalía por parte de la empresa, y el segundo es un proyecto que tiene como fin realizar un estudio comparado de ciudades de Brasil, Colombia, Argentina y México de las condiciones y percepciones de los trabajadores en contextos diferenciados de estructuras laborales y marcos regulatorios.

La caracterización socioeconómica de estos trabajadores revela que el empleo como repartidor en Colombia es predominantemente desempeñado por hombres (91% según Monsalve, 2022), jóvenes entre 18 y 28 años, con personas a cargo, de estratos socioeconómicos bajos y en su mayoría con nivel medio de educación, para el caso de los colombianos

y profesional para los migrantes venezolanos. Siendo el trabajo en Rappi la principal fuente de ingresos con el 94% de la muestra de las encuestas, es decir no es un trabajo que complementa otras actividades económicas generando altos niveles de dependencia en la realización del mismo.

Para realizar el trabajo se debe tener un vehículo que permita realizar los domicilios, para Bogotá y Medellín los entrevistados en su mayoría usan motos que permiten para el caso de Bogotá recorrer grandes distancias y para Medellín acceder a territorios en montaña dada la geografía de la ciudad. Los costos de adquisición, alquiler, mantenimiento y seguros son pagados en un 100% de los casos por los trabajadores y las trabajadoras, la empresa no asume los costos de la maquinaria usada, trasladando los riesgos por activos fijos aumentando ganancias.

Se ha creado un ecosistema paralelo al trabajo por aplicativo relacionado con el alquiler de motocicletas. Los repartidores informan que, por una cuota semanal, alquilan motocicletas en establecimientos especializados. En este sistema, los gastos de mantenimiento se dividen entre el arrendador y el arrendatario, donde el arrendador se encarga de temas operativos como el cambio de aceite o la gasolina, mientras que el arrendatario asume los costos asociados con el mantenimiento de las motocicletas. Este ecosistema refleja cómo los mercados paralelos se desarrollan en torno a modelos económicos capitalistas, generando nuevos espacios de negocio y expansión. La existencia de estos mercados paralelos ilustra cómo el capitalismo se adapta y se expande mediante la creación de modelos económicos innovadores, creando nuevas oportunidades de negocio mientras mantiene el control sobre los costos operativos y el riesgo asociado con el mantenimiento.

El caso colombiano tiene una particularidad y es la significativa presencia de migrantes venezolanos (entre el 54% y 62% según las dos fuentes), como se expuso al inicio del artículo, dicha migración tiene un peso creciente en la estructura laboral colombiana, especialmente entre los trabajos más precarios

debido a la situación legal migratoria que impide, incluso con educación superior, acceder a trabajos de calidad. Esta migración de ciudadanos venezolanos enfrenta barreras culturales y sociales en su proceso de integración (Ortiz, 2021). La crisis en Venezuela ha llevado a una migración masiva, resultando en que muchos de estos migrantes enfrenten la informalidad laboral debido a permisos especiales de permanencia y dificultades para acceder a empleos formales.

Un interesante análisis se puede realizar comparando las características de las dos poblaciones, colombiana y venezolana, según las encuestas realizadas los ciudadanos venezolanos tienen mayores niveles de formación, con niveles profesionales, mientras que los colombianos en su mayoría tienen educación media, reforzando la hipótesis que la población migrante realiza estas actividades por las barreras migratorias.

En las entrevistas las razones más usuales para trabajar en Rappi son la falta de acceso a empleos dignos y la escasez de opciones de trabajo formal (64% de los encuestados). Este fenómeno resalta la necesidad de políticas integrales que no solo aborden la integración laboral de los migrantes, sino que también mejoren las condiciones laborales en el sector informal. Muchos de estos trabajadores provienen de actividades informales previas y ven en el trabajo por aplicaciones una oportunidad para aumentar o generar mayores ingresos. A menudo, llegan a este empleo recomendados por amigos, familiares o conocidos.

Las aplicaciones de reparto promueven una premisa de rapidez que resulta altamente atractiva en un contexto capitalista, donde la inmediatez se convierte en un valor fundamental. Para ingresar como repartidor, el proceso es relativamente sencillo: los aspirantes deben completar un formulario que solicita datos básicos de identidad, una foto de perfil, la licencia del vehículo (nacional o extranjera), el permiso de permanencia en caso de ser migrante y datos básicos de contacto. La mayoría de los usuarios reporta que, en menos de 24 horas, obtienen su usuario activo y pueden comenzar a trabajar (Rosenblat, 2018).

Esta facilidad de acceso facilita la incorporación de nuevos trabajadores, pero también plantea desafíos significativos en términos de regulación y protección laboral. La rapidez con la que se puede comenzar a trabajar contrasta con la falta de garantías y seguridad en el empleo.

Además, la pandemia de COVID-19 ha intensificado estas dinámicas al aumentar la demanda de servicios de entrega, exacerbando la presión sobre los repartidores y amplificando las desigualdades preexistentes. Los trabajadores se enfrentan a un entorno aún más desafiante, con mayores riesgos para su salud y una creciente inseguridad económica.

“En la pandemia si era negocio trabajar para Rappi, se transitaba muy rápido por la ciudad por las restricciones de movilidad y había mucho trabajo, se podía trabajar ocho horas y se ganaban hasta tres o cuatro salarios mínimos. Sin embargo, cuando se acaba la pandemia el trabajo no es bueno, se trabajan más horas incluso hasta 12 horas al día y con suerte se llega a dos salarios mínimos”
MED01 (entrevista a trabajador en Medellín).

Una de las principales promesas de trabajar con aplicaciones de reparto es la mejora en los ingresos. Aunque muchos repartidores logran obtener ingresos superiores al salario mínimo legal vigente en Colombia, estos ingresos no siempre se traducen en una ganancia neta significativa. A pesar de que los ingresos brutos pueden ser atractivos, los gastos asociados al trabajo y el esfuerzo requerido para alcanzar esos ingresos pueden reducir considerablemente las ganancias efectivas (Rosenblat, 2018), sumado al hecho que los riesgos y costos de seguridad social son asumidos por los trabajadores hacen que la relación ingresos netos/jornada (número de domicilios) no sea el adecuado.

Al analizar las estrategias y horarios laborales de los repartidores, se observa que muchos realizan turnos superiores a ocho horas diarias y trabajan más de 48 horas semanales, lo cual excede la jornada laboral legal establecida en Colombia de 46 horas semanales

para el 2024, de los encuestados en Monsalve (2022) un 87% trabaja más de ocho horas diarias, incluso un 29% trabaja más de 12 horas diarias. Para estas jornadas los ingresos brutos no superan los dos salarios mínimos, siendo muy baja la relación ingreso/tiempo de trabajo, aunque en el contexto colombiano no se aleja a la situación promedio de los ocupados.

Además, estos trabajadores a menudo carecen de garantías de descanso durante su jornada laboral, lo que agrava su situación. La presión por maximizar sus ingresos lleva a los repartidores a modificar sus horarios de trabajo y extender sus jornadas laborales más allá de lo que ellos mismos quisieran. Un aspecto alarmante es la dependencia de lo que la aplicación denomina “promociones” o “asegurados”, que consisten en metas diarias de entregas que los repartidores deben cumplir para obtener incentivos adicionales. Para alcanzar estas metas, los repartidores frecuentemente se ven obligados a autoexplorarse, es decir, a prolongar sus jornadas laborales y permanecer conectados a la aplicación durante largos periodos (Gray & Suri, 2019).

Esta presión para cumplir con las promociones contribuye a una explotación autoinfligida, donde los trabajadores se esfuerzan excesivamente para mantener y aumentar sus ingresos, a menudo a expensas de su bienestar físico y mental. Este modelo de trabajo subraya las tensiones entre los beneficios prometidos por las aplicaciones y las realidades del trabajo diario. A pesar de la posibilidad de ingresos superiores al salario mínimo, la falta de una estructura de soporte adecuada y las condiciones laborales precarias reflejan las dificultades que enfrentan los repartidores, quienes deben equilibrar la presión de cumplir metas con su bienestar general.

El trabajo a través de aplicaciones de entrega está marcado por una esfera de incertidumbre y falta de claridad para los repartidores. Aunque muchos repartidores entienden que su remuneración se basa en una tarifa mínima acordada con la aplicación, la cual aumenta en función del kilometraje, la transparencia sobre cómo se calcula el valor total de su trabajo es limitada. Los repartidores a menudo expresan

confusión sobre el rango de acción de estas tarifas y cómo se aplican a sus entregas específicas. En cuanto a la expansión de nuevas formas de trabajo, como el trabajo intermediado por plataformas digitales o la incidencia del teletrabajo, han surgido en el debate público, principalmente por la necesidad de que constituyan fuentes genuinas de empleo decente (OIT, 2023) Además, los repartidores indican que no tienen claridad sobre las propinas que se reciben a través de la aplicación. Estas propinas, en lugar de ser reportadas de forma separada, se integran como parte del pago total del envío, lo que dificulta la comprensión de cuánto se ha recibido en propinas y su impacto en el ingreso final. (Monsalve, 2022 y Platlaboral Redlatt, 2024).

Otro problema común son los bloqueos temporales en la aplicación, que ocurren con frecuencia sin una explicación clara. Los repartidores a menudo no reciben información detallada sobre las razones detrás de estos bloqueos, lo que contribuye a la sensación de arbitrariedad y falta de control en su trabajo. Además, se ha reportado que negarse a realizar una entrega puede resultar en bloqueos, ya sea temporales o permanentes (35% de los entrevistados en el proyecto Platlaboral Redlatt), sin una justificación clara por parte de la aplicación. Estas prácticas generan un entorno laboral donde la falta de transparencia y la incertidumbre son predominantes, lo que puede afectar la estabilidad financiera de los repartidores. La ausencia de una comunicación clara y de criterios bien definidos para las tarifas y los bloqueos resalta la necesidad de una mayor claridad y justicia en la gestión de las plataformas digitales de entrega, esta gestión algorítmica genera niveles de control laboral semejante a las tarjetas de marcado de ingreso y salida de las fábricas clásicas, mostrando nuevamente la existencia de subordinación de los trabajadores.

“Igual cuando nos bloquean se pueden comprar usuarios, los venden por redes o por whatsapp, entonces mientras lo desbloquean se sigue trabajando con el usuario comprado”
MED 03 (entrevista con trabajador en Medellín).

Al investigar las opciones de seguro disponibles para estos trabajadores, se revela que solo se les ofrece una póliza de seguro contra daños y una póliza de vida. Sin embargo, estas pólizas están vinculadas a un sistema de puntuación de la aplicación, que clasifica a los repartidores en categorías de bronce, plata, oro y diamante. El nivel de esta clasificación determina el porcentaje de cobertura en caso de accidente o el valor asignado a sus familiares en caso de fallecimiento. Este enfoque introduce un sistema de compensación variable que depende directamente de la calificación del repartidor en la aplicación, generando una situación de alta incertidumbre y desigualdad en la cobertura ofrecida.

En 2023, Colombia registró 8 405 fallecimientos por siniestros viales (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2023). No obstante, no se dispone de datos específicos sobre cuántos de estos incidentes involucraron a repartidores de aplicaciones. Esta falta de información subraya la gravedad de la situación y plantea serias preocupaciones sobre la seguridad y protección de los trabajadores en este sector. La manera en que la aplicación ajusta el valor a pagar en los seguros en función de la calificación del repartidor refleja una práctica alarmante, donde la compensación y la protección están condicionadas a un sistema algorítmico que puede no reflejar adecuadamente las necesidades reales de los trabajadores (Gray & Suri, 2019).

Este sistema variable de seguro y la falta de una protección adecuada en caso de accidentes destacan la necesidad de una revisión crítica y profunda del modelo actual de trabajo en plataformas. Los repartidores, al depender de calificaciones para acceder a una cobertura mínima, enfrentan una inseguridad laboral que puede resultar en consecuencias graves en caso de incidentes viales, un riesgo que parece desproporcionado dado el contexto en el que operan. La dependencia de métricas algorítmicas para determinar la protección financiera en situaciones de riesgo revela una disparidad preocupante y plantea la urgencia de abordar la protección adecuada para estos trabajadores en el futuro.

En el contexto del trabajo formal, los empleadores están legalmente obligados a proporcionar a sus empleados los elementos de protección necesarios para la realización segura de sus funciones. Sin embargo, en el modelo de trabajo basado en aplicaciones, esta obligación no se cumple. Los repartidores, en lugar de recibir equipos de protección personal adecuados, deben adquirir por su cuenta los elementos necesarios para realizar su trabajo. Por ejemplo, la maleta para transportar los pedidos no es proporcionada por la empresa; en cambio, los repartidores deben comprarla utilizando parte de sus ingresos (Rosenblat, 2018).

Además de la falta de provisión de equipos esenciales, los repartidores enfrentan graves problemas de salud debido a la naturaleza de su trabajo. Las quejas más comunes incluyen dolores de espalda y enfermedades respiratorias, muchas de las cuales son atribuibles a la exposición prolongada a la contaminación ambiental y al esfuerzo físico continuo. A pesar de estos problemas de salud, los repartidores no tienen acceso a asistencia médica, ya que su relación no define ningún tipo de contrato como trabajadores autónomos y, por lo tanto, les excluye de la cobertura sanitaria y los beneficios que acompañan a los empleos formales.

El hecho de que los repartidores deban financiar su propio equipo y enfrentar problemas de salud sin acceso a asistencia médica evidencia una brecha importante en la protección laboral en el sector de las plataformas. Esto subraya la necesidad de revisar y mejorar el modelo de trabajo en aplicaciones para garantizar condiciones más justas y seguras para los trabajadores, quienes deben asumir riesgos y costos que tradicionalmente serían responsabilidad del empleador en un entorno laboral formal (Gray & Suri, 2019).

Los repartidores enfrentan de manera constante situaciones de discriminación en su entorno laboral, lo que agudiza aún más las dificultades de su trabajo. Uno de los principales obstáculos es el trato que reciben en los restaurantes con los que interactúan.

En muchos casos, se les prohíbe esperar dentro de los establecimientos mientras recogen los pedidos, obligándolos a permanecer en el exterior, a menudo expuestos a las inclemencias del tiempo. Adicionalmente, se les niega el acceso a baños y a bebidas para hidratarse, lo que contrasta con la disposición de espacios adecuados para descanso y servicios básicos que, en el mejor de los casos, solo están disponibles en una pequeña fracción de los lugares que operan en la ciudad. Esta discriminación no se limita a los restaurantes. Los repartidores también enfrentan barreras significativas en los conjuntos residenciales cerrados. A menudo se les impide el acceso a áreas privadas y deben dejar los pedidos en la portería, enfrentando actitudes hostiles por parte de los guardias de seguridad, quienes en ocasiones discriminan a los repartidores por su nacionalidad o por su estatus laboral. Asimismo, los repartidores se enfrentan a tratos groseros por parte de algunos clientes, quienes, a pesar de recibir un servicio, no siempre muestran respeto hacia ellos.

“Los porteros de los edificios se creen mejor que uno, una vez llevaba un domicilio a un conjunto cerrado, a pesar que el cliente le dijo al portero que me dejara entrar, este no quiso y me tocó caminar casi dos cuadras desde la entrada hasta el edificio con la maleta pesada, eso da mucha rabia. Luego de eso, si no me dejan entrar le digo al cliente que le dejo la mercancía en la portería y me voy”
MED 05 (entrevista con trabajador en Medellín).

Además, los repartidores se enfrentan a una forma de discriminación estructural que refleja una jerarquización social y económica, en la cual su trabajo es percibido con menos valor en comparación con otras ocupaciones. Esto se manifiesta en el trato despectivo y la falta de reconocimiento que reciben, estableciendo una clara distinción entre "ciudadanos de primera" y "de segunda" generación. Este tipo de discriminación no solo vulnera su dignidad, sino que también infringe sus derechos fundamentales (Dugan et al., 2019). En contextos formales de empleo,

los trabajadores tienen acceso a mecanismos para presentar quejas y buscar soluciones a problemas laborales. Sin embargo, en el entorno informal en el que operan muchos repartidores, la falta de un marco de protección y la precariedad de su situación les impide recurrir a estos mecanismos, llevándolos a aceptar condiciones injustas sin opción a reclamar.

En los esquemas de trabajo formal, la asociación y la sindicalización han emergido como mecanismos fundamentales para la reivindicación de mejores condiciones laborales. Sin embargo, esta lucha enfrenta una barrera significativa: la resistencia de los propios trabajadores hacia la sindicalización y la regulación legislativa. Los conflictos laborales en Colombia permitieron la organización de los trabajadores de Rappi en la Unión de Trabajadores de Plataformas Digitales, consiguiendo en el 2024 por mediación del Ministerio de Trabajo, un acuerdo que avanza en la consolidación del reconocimiento como trabajadores y, por lo tanto, acceso a derechos laborales y de seguridad social, aunque aún no se ha concretado este proceso, es un paso que permite reconocer la relación de subordinación laboral real existente en el modelo de negocio de Rappi, desestimando el concepto de empresa de colaboradores.

A pesar de que muchos repartidores expresan un deseo claro de obtener mejores condiciones laborales, hay una notable resistencia a la idea de regulación a través de vías legislativas. Esta resistencia puede deberse a varias razones, entre ellas el temor a que las regulaciones puedan imponer restricciones que puedan afectar su flexibilidad laboral o su capacidad de generar ingresos de manera autónoma. Además, algunos trabajadores pueden tener dudas sobre la efectividad de los sindicatos y la posible burocratización del proceso, lo que podría llevar a una desconfianza hacia los esfuerzos de regulación.

“Si regulan el trabajo por ahí me quedo desempleado porque no tengo papeles y no puedo llenar los requisitos de formalización, entonces a mí me conviene que no regulen, aunque se ganan derechos pero me quedo

sin trabajo” MED 10 (entrevista a trabajador venezolano).

Este fenómeno resalta una paradoja en el sector de las plataformas digitales: mientras que la necesidad de mejores condiciones laborales es ampliamente reconocida, la aceptación de mecanismos tradicionales de lucha laboral, como la sindicalización y la regulación, aún enfrenta desafíos considerables. Los repartidores, en su mayoría trabajadores informales con una alta dependencia de la flexibilidad que ofrecen las aplicaciones, deben equilibrar sus deseos de mejorar las condiciones laborales con la percepción de que las regulaciones podrían restringir su autonomía (Edelman & Geradin, 2018; Scholz, 2017). En el contexto colombiano la situación es más compleja dada la debilidad del sindicalismo y la persecución formal e ilegal a los trabajadores y trabajadoras sindicalizadas, donde la tasa de sindicalización de los asalariados es de un 5% para el 2019 según datos de la OIT.

La situación subraya la necesidad de un enfoque más matizado que considere las preocupaciones y necesidades de los trabajadores de plataformas digitales. La búsqueda de soluciones efectivas para mejorar las condiciones laborales en este sector debe integrar las voces de los propios trabajadores y buscar formas de equilibrar la flexibilidad con la seguridad y el bienestar.

A manera de reflexión

Colombia es un escenario propicio para establecer modelos de negocios que aseguren ganancias en entornos desregulados y basados en la intensidad de la mano de obra. El caso de Rappi muestra un modelo de negocio altamente explotador de la mano de obra, bajo la modalidad de trabajo colaborativo a través del uso de plataformas de domicilio. El éxito del negocio combina la absorción de plusvalía, con una rápida diversificación de la oferta de servicios, hasta la financiarización en bolsa.

Los trabajadores de Rappi entrevistados en el 2021 y encuestados en el 2024 no presentan grandes diferencias en sus características socioeconómicas,

sus percepciones frente al trabajo y sus relaciones con la empresa. Una relaciones laborales que diversifican los “jefes” generando cadenas objetivas y subjetivas de subordinación en diferentes relaciones de poder, el trabajador está controlado por el algoritmo de la plataforma “jefe virtual” que ordena el trabajo, recibe el producto por parte de una empresa o productora “jefe al inicio del proceso” (una relación de poder informal que genera discriminación son los “jefes intermediarios” por ejemplo, los cajeros del establecimiento), llevan el producto al cliente “jefe final” (en este punto se puede crear otra relación subjetiva con los “intermediarios locales” como los guardias de seguridad, porteros, agentes de tránsito, entre otras”). Estas cadenas de subordinaciones no son establecidas, sino que se crean en un sistema que funciona velando las relaciones de trabajo y la cadena de producción, volviendo este modelo de negocio muy práctico ante la disolución de la responsabilidad en la producción, su calidad y el servicio.

Es así que el riesgo es trasladado al trabajador, desde la orden de trabajo hasta su entrega, se traslada el capital dado que el trabajador tiene que suministrar la maquinaria y equipo para la realización de la labor, se trasladan los riesgos de salud y seguridad en el trabajo, el riesgo de faltas por asuntos familiares o de salud, entre otros.

Particularmente en el caso colombiano, dado el mercado laboral desestructurado, estas condiciones no se alejan del promedio de las condiciones de trabajo de la mayoría de la población, generando las condiciones adecuadas para el desarrollo de este estilo de negocio. Cabe entonces avanzar en los debates regulatorios que aseguren el trabajo decente para la población, pasando por el control de la actuación de estas plataformas, definiendo claramente las condiciones de subordinación de estos trabajos y asegurando el cumplimiento. El ministerio de trabajo ha hecho un esfuerzo mediador, pero aún falta hacer seguimiento al cumplimiento.

Particularmente en el caso colombiano, dado el mercado laboral desestructurado, estas condiciones

no se alejan del promedio de las condiciones de trabajo de la mayoría de la población, generando las condiciones adecuadas para el desarrollo de este estilo de negocio. Para avanzar en la mejora de las condiciones laborales y la regulación de las plataformas digitales, es crucial discutir cómo los hallazgos de este estudio enriquecen la literatura existente sobre el trabajo en plataformas y la precariedad laboral. Además, es necesario abordar las implicaciones más amplias para la política laboral, considerando cómo estos hallazgos pueden influir en la formulación de políticas que garanticen condiciones laborales justas y seguras. También es importante identificar áreas clave para futuras investigaciones, explorando en profundidad las experiencias de los trabajadores en diferentes contextos de plataformas digitales, evaluando el impacto de posibles regulaciones en la práctica, y desarrollando estrategias para mitigar la explotación en el trabajo colaborativo. El ministerio de trabajo ha hecho un esfuerzo mediador, pero aún falta hacer seguimiento al cumplimiento.

Es fundamental que los responsables de políticas públicas en Colombia y en otros países que enfrentan desafíos similares con el trabajo en plataformas consideren cómo el modelo de negocio de Rappi y otros similares afectan la calidad del trabajo y el bienestar de los trabajadores. Se debe formular políticas que aborden estas cuestiones de manera efectiva, teniendo en cuenta las implicaciones para el mercado laboral y la economía en general. Además, es crucial explorar las posibles consecuencias a largo plazo de este modelo de negocio, evaluando cómo puede afectar la estabilidad del empleo y el equilibrio económico. Basado en los hallazgos del estudio, se deben proponer recomendaciones concretas para mejorar las condiciones de los trabajadores de plataformas, como la implementación de regulaciones que garanticen derechos laborales básicos, la mejora de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, y el establecimiento de mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de estas normativas. La creación de un marco que permita a los trabajadores acceder a beneficios y protecciones adecuadas,

similares a los de los empleados tradicionales, también es esencial. El ministerio de trabajo ha hecho un esfuerzo mediador, pero aún falta hacer seguimiento al cumplimiento de estas recomendaciones para garantizar una mejora real en las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas.

Este estudio presenta varias limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, el enfoque en un único modelo de negocio (Rappi) y en dos momentos específicos (2021 y 2024) puede limitar la generalización de los hallazgos a otras plataformas o contextos laborales similares. Además, la dependencia de entrevistas y encuestas puede introducir sesgos, ya que las percepciones de los trabajadores podrían no reflejar completamente la complejidad de sus experiencias laborales.

Para futuras investigaciones, sería beneficioso ampliar el enfoque para incluir una variedad de plataformas y modelos de negocio, lo que permitiría una comparación más amplia de las condiciones laborales en el sector de plataformas digitales. También se recomienda incorporar métodos de investigación adicionales, como estudios de caso longitudinales o análisis cuantitativos más exhaustivos, para obtener una comprensión más completa de las dinámicas en juego. Además, es importante explorar las experiencias de los trabajadores en diferentes regiones y contextos económicos para identificar variaciones y patrones comunes que puedan informar políticas más efectivas.

Referencias

- Alfieri, María. (2020). *“Sé tu propio jefe”: Economía de plataformas y neoliberalismo. Los casos de Uber, Rappi y Glovo en Argentina*. Recuperado de <https://www.uber.com/ar/es/>
- Colaboradores. (2020, 18 de febrero). Rappi, el unicornio colombiano que impacta millones de vidas. Recuperado de <https://forbes.co/2020/02/18/red-forbes/rappi-el-unicornio-colombiano-que-impacta-millones-de-vidas>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2024). *Empleo y desempleo*. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Duggan, James, Sherman, Ursula P., Carbery, Robert, & McDonnell, Amy. (2019, agosto). *App-work, algorithmic management & HRM in the emerging gig economy: A research agenda*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334851367_App-Work_Algorithmic_Management_HRM_in_the_Emerging_Gig_Economy_A_Research_Agenda
- Edelman, Benjamin, & Geradin, Damien. (2018). Efficiencies and regulatory shortfalls of the gig economy: A critique of the existing regulatory approach. *Harvard Journal of Law & Technology*, 31(1), 1-40.
- European Commission. (2021). *Proposal for a directive on improving working conditions in platform work*. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A52021PC0762>
- Gray, Mary, & Suri, Siddharth. (2019). *Ghost work: How to stop Silicon Valley from building a new global underclass*. Recuperado de <http://sarkoups.free.fr/gray2019.pdf>
- Han, Byung-Chul. (2024). *La sociedad del cansancio*. Herder Editorial. Recuperado de <https://herdereditorial.com/la-sociedad-del-cansancio-9788425451447>
- Ley 12/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la regulación de los trabajadores de plataformas. (2021). Boletín Oficial del Estado (BOE). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-15878>
- Londoño, Andrés J., Márquez, Ana M. G., Rodríguez, Alejandro B., Barrera, Luis A. L., Horta, María P. B., & Pachón, Óscar M. (s.f.). *Revisión de la productividad en las empresas en Colombia*. Recuperado de https://www.dnp.gov.co/LaEntidad/misiones/mision-internacionalizacion/Documents/Notas_politica_Espanol/Revision_de_la_productividad_en_las_empresas_en_Colombia.pdf

Migración Colombia. (2024). Recuperado de <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias-migracion-colombia/colombia-un-pais-solidario-con-la-migracion-venezolana>

Monsalve, Marcela B. (2022). *Análisis de la generación y distribución de valor del trabajo no clásico: El caso de los trabajadores por plataformas de domicilios en Medellín*. Tesis de maestría en Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/82690>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *El rápido crecimiento de la economía digital reclama una respuesta de política coherente*. Recuperado de <https://www.ilo.org/es/resource/news/el-rapido-crecimiento-de-la-economia-digital-reclama-una-respuesta-de>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo, Tendencias 2022*. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_848464.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). *Panorama laboral 2023 en América Latina y el Caribe*. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_906617.pdf

Ortiz, Juan. (2021). *Migración venezolana en Colombia: Empleo, seguridad y xenofobia*. Universidad de Los Andes - Colombia. Recuperado de <https://uniandes.edu.co/es/noticias/gobierno-y-politica/migracion-venezolana-en-colombia-empleo-seguridad-y-xenofobia>

Platlaboral Redlatt. (2024). *Proyecto de la Redlatt en Brasil, Colombia, Argentina y México*.

Rosenblat, Alex. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330161365_Uberland_How_Algorithms_Are_Rewriting_the_Rules_of_Work

Scholz, Trebor. (2017). *Platform cooperativism: Challenging the corporate sharing economy*. Rosa Luxemburg Stiftung.

Schumpeter, Joseph A. (1942). *Capitalism, Socialism, and Democracy*. Harper & Brothers.

SWI swissinfo.ch. (2019). *La otra cara de Rappi, la startup colombiana más exitosa de Latinoamérica*. Recuperado de <https://www.swissinfo.ch/spa/la-otra-cara-de-rappi-la-startup-colombiana-m%C3%A1s-exitosa-de-latinoam%C3%A9rica/45025684>

Acerca de los autores

LAURA CARLA MOISÁ ELICABIDE es profesora asociada de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín. Es doctora en Desarrollo Económico por la Universidad Estatal de Campinas, Brasil. Sus líneas de investigación se centran en el desarrollo económico, la economía laboral, las desigualdades y la economía del cuidado.

Sus publicaciones más recientes son:

1. Bolívar, María Cristina, Moisés Elicabide, Laura, & Moreno Reyes, Nicolás Alberto. (2024). Informalidad laboral femenina en Colombia: Composición y determinantes socioeconómicos. *Cuadernos de Economía* (Santafé de Bogotá), 43(91), 231-263.
2. Silverman, Jana, & Moisés Elicabide, Laura. (2023). Cambios y continuidades en las relaciones laborales durante el retroceso de los casos de Brasil y Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 36(52), 13-37.

NICOLÁS ALBERTO MORENO REYES es profesor de la Universidad EAFIT en la Escuela de Ciencias Aplicadas e Ingeniería, Medellín. Es doctor en Estadística por la Universidad Estatal de Campinas, Brasil. Su enfoque de investigación se centra en el campo de la probabilidad y la estadística, con énfasis en la inferencia bayesiana, los procesos estocásticos y las aplicaciones estadísticas.

Sus publicaciones más recientes son:

1. Osorio-Marulanda, Pablo Andrés, Epelde, Gorka, Hernández, Mikel, Isasa, Imanol, Moreno Reyes, Nicolás Alberto, & Beristain Iraola, Andoni. (2024). *Privacy mechanisms and evaluation metrics for synthetic data generation: A systematic review*. IEEE Access.
2. Bolívar, María C., Moisés Elicabide, Laura, & Moreno Reyes, Nicolás Alberto. (2024). Female labor informality in Colombia: Composition and socioeconomic determinants. *Cuadernos de Economía*, 43(91), 231-263.

SEBASTIAN ALVAREZ OSORIO es estudiante de Ciencias Políticas en la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín. Sus intereses de investigación se centran en los estudios laborales, desigualdad y género, con enfoque territorial.