

Éxito empresarial y condiciones de trabajo precario: narrativas sobre la uberización del trabajo en plataformas de servicios de domicilio en Colombia*

Cristian Bedoya-Dorado^I , Fátima Díaz-Bambula^{II} 

<https://doi.org/10.18046/rececs.i48.03>

Cómo citar: Bedoya-Dorado, Cristian; Díaz-Bambula, Fátima (2026). Éxito empresarial y condiciones de trabajo precario: narrativas sobre la uberización del trabajo en plataformas de servicios de domicilio en Colombia. *Revista CS*, 48, a03. <https://doi.org/10.18046/rececs.i48.03>

Resumen : Este artículo analizó el fenómeno del trabajo *uberizado* de las plataformas de servicios de domicilio en Colombia. El estudio se abordó desde un enfoque cualitativo en el que se utilizó el análisis de contenido sobre una base de datos de 90 noticias de los principales medios de comunicación del país. En estas noticias se entrelazaron y disputaron dos narrativas: una del éxito empresarial y otra de las condiciones de trabajo precario de los repartidores. La intermitencia y fluctuación de dichas narrativas sugiere la coexistencia de múltiples realidades que circulan en la relación empresa de plataforma-trabajador de plataforma. Pese a que dichas empresas resaltan sus esfuerzos por mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores, persisten tensiones relacionadas con la precarización.

Palabras clave: trabajo, plataforma digital, condiciones de trabajo, noticias, negocio

Business success and precarious working conditions: narratives on the uberization of work on food delivery platforms in Colombia

Abstract : This article analyses the phenomenon of uberized work on delivery service platforms in Colombia. The study was approached from a qualitative perspective through a content

* Artículo de investigación derivado de la tesis doctoral “El devenir-repartidora. Género, cuerpo y subjetivación en el trabajo de reparto en plataformas digitales en Colombia”, desarrollada en el marco del Doctorado en Psicología, línea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, de la Universidad del Valle. Tesis en curso. Producto parcial. Financiado con recursos propios. Artículo de investigación recibido el 13.04.25 y aceptado el 24.02.26.

I. Universidad del Valle (Cali, Colombia)

II. Universidad del Valle (Cali, Colombia)



analysis of a database consisting of ninety news articles from the country's leading media. These articles intertwine and contest two narratives: one of business success and another of precarious working conditions of the delivery workers. The intermittency and fluctuation of these narratives suggest the coexistence of multiple realities circulating within the company-worker relationship. Although the platforms emphasize their efforts to improve delivery workers' working conditions, tensions related to precariousness persist.

Keywords: Work, Digital Platform, Working Conditions, News Media, Business

Introducción

En la última década, el mundo del trabajo y las organizaciones han experimentado una reconfiguración estructural impulsada por la irrupción de las plataformas digitales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL; Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2021; Stecher; Morales, 2024a; Vargas; Castañeda; Hernández, 2022). Este fenómeno global, denominado en la literatura académica como capitalismo de plataformas (Srnicsek, 2017) o de vigilancia (Zuboff, 2021), implica una transformación de la gestión, organización y control del trabajo mediado por algoritmos (Abílio, 2020a; Graham; Hjorth; Lehdonvirta, 2017). Bajo su modelo de negocio, se promueve discursivamente a los trabajadores como *emprendedores de sí mismos* con la promesa de autonomía y flexibilidad, mientras que en la práctica se opera bajo formas encubiertas de subordinación algorítmica (Abílio, 2019; Kaye-Essien, 2020).

La literatura especializada ha establecido una diferenciación conceptual entre dos modalidades de trabajos digitales (Berg; Furrer; Harmon; Rani; Silberman, 2019; CEPAL; OIT, 2021; Schmidt, 2017). Por una parte, se encuentran los trabajos deslocalizados o *cloudwork*, que abarcan actividades transaccionales, las cuales pueden realizarse mediante plataformas digitales sin requerimientos de ubicación física. Por otra parte, los trabajos geolocalizados o *gig work*, que implican necesariamente presencia física en ubicaciones específicas.

Pese a la existencia de consensos sobre este tipo de trabajos, sus manifestaciones concretas presentan variaciones significativas según el contexto nacional en el cual se desarrollan (Abílio, 2020a; Abílio; Amorim; Grohmann, 2021a, 2021b; Stecher; Morales, 2024a). Factores estructurales como los marcos regulatorios, los niveles de informalidad y las dinámicas específicas del mercado laboral, condicionan sustancialmente tanto las experiencias de trabajo como los modelos de negocio de las plataformas digitales (Stecher; Morales, 2024a). Esta variabilidad contextual requiere de un análisis centrado en los arreglos

institucionales que sustentan las relaciones de trabajo en lo concerniente a los mecanismos de organización del trabajo, control y distribución de riesgos, en donde se presenta una externalización de responsabilidades empresariales que van más allá de los límites legales tradicionales de la empresa (D'Amours; Pogliaghi; Bellemare; Briand; Hanin, 2024).

El contexto colombiano, al igual que el de otros países de la región, ha experimentado un importante auge de plataformas digitales, en especial en el sector de los servicios de transporte y reparto (Bedoya; Jurado; Rodríguez, 2023; Benavides; Fernández, 2020; Giraldo, 2020). Este fenómeno ha impulsado transformaciones en los sectores productivos y en la configuración del mercado laboral (Bedoya *et al.*, 2023). Un caso emblemático lo constituye Rappi, fundada en 2015 como una de las *startups* de reparto más prominentes de la región. Dicha plataforma ha establecido un modelo de negocio en el que los *rappitenderos*, término con el que han sido referenciados regularmente, o como *riders* o repartidores en la literatura académica, pueden generar ingresos mediante servicios de reparto, que abarcan desde alimentos hasta productos de hogar y de belleza (“Rappi: historia y futuro de la super app de Latinoamérica”, 2022).

Como señaló Schmidt (2017), este tipo de actividades de reparto constituyen una forma de trabajo altamente individualizada y que depende de la locación (*in situ*), pero también un fenómeno que algunos autores como Abílio (2019, 2020a, 2020b), Abílio *et al.* (2021a), Antunes (2023), Filgueiras y Antunes (2020), Franco y Ferraz (2019) y Kaye-Essien (2020) han conceptualizado como *uberización del trabajo* o *trabajo uberizado*. A pesar de que en Colombia existen algunos estudios sobre esto (Benavides; Fernández, 2020; Giraldo, 2019; 2020), las características que se han observado se limitan al tipo de metodologías utilizadas en las investigaciones (cuestionarios o entrevistas, muestra y participantes). Además, existe una marcada carencia de estadísticas oficiales sobre el número de personas dedicadas a esta actividad económica y sus condiciones de trabajo.

Ante estas limitaciones metodológicas y de información, el análisis de los medios de comunicación emergió como una alternativa para comprender y explorar este fenómeno social (Hall; Critcher; Jefferson; Clarke; Roberts, 1978; Tuchman, 1978). Desde la perspectiva de Geertz (2003), las noticias actúan como *pistas culturales* que evidencian tensiones sociales, discursos dominantes y el modo en el que diferentes actores intentan moldear las narrativas sobre las *realidades*. En este sentido, su análisis permite develar elementos contruidos y recreados sobre la uberización del trabajo, destacando los valores en juego, sus tensiones y problemas emergentes.

Es por ello que el presente artículo se propuso analizar el fenómeno del trabajo uberizado de las plataformas de servicios de domicilio en Colombia a

través de su tratamiento en los medios de comunicación nacionales. Para ello, se formularon las preguntas orientadoras: (1) ¿qué narrativas se configuraron en el tratamiento mediático del trabajo de reparto de plataformas digitales y qué sentidos, valores y tensiones articularon?, ¿de qué manera interactuaron estas narrativas en la construcción social del fenómeno? y ¿qué representaciones sobre las plataformas digitales de reparto y este tipo de trabajos emergieron de dichos discursos mediáticos?

El artículo se estructuró en cinco partes. Primero, se presenta una revisión en la literatura sobre la uberización del trabajo y su relación con los trabajos de reparto. Segundo, se desarrolla el apartado de metodología en el que se justifican las fuentes de información y las técnicas de análisis. Tercero, se exponen los resultados organizados según las dos narrativas identificadas: empresariales y de los trabajadores. Cuarto, se desarrolla la discusión de los resultados a la luz de la noción de uberización del trabajo. Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones para futuras líneas de investigación.

La uberización del trabajo en los servicios de reparto de plataformas digitales y la producción de narrativas

La *uberización del trabajo* es un concepto desarrollado para comprender las dinámicas y transformaciones en la organización del trabajo impulsadas por las plataformas digitales. Este fenómeno representa una reconfiguración estructural de las relaciones laborales en el marco del capitalismo contemporáneo, caracterizadas por la flexibilización y precarización de las condiciones de trabajo y la desregulación laboral (Abílio, 2019, 2020a; Antunes, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020; Franco; Ferraz, 2019; Kaye-Essien, 2020; Srnicek, 2017; Stecher; Morales, 2024a).

En el centro del modelo de negocio plataformizado se encuentra la gestión algorítmica, un sistema que orquesta la organización y control del trabajo mediante procesos de automatización que eliminan la intermediación humana directa (Woodcock; Graham, 2020). Este mecanismo permite a las empresas dictar las reglas y condiciones laborales, mientras mantiene una apariencia de autonomía e independencia para los trabajadores, suscitando así la paradoja de la *flexibilidad precaria* (Cornelissen; Cholakova, 2019; Davis; Sinha, 2021). Por una parte, las plataformas promueven discursos de emprendimiento independiente y libertad horaria, pero, por otra, implementan sistemas de control rigurosos mediante algoritmos que determinan desde la asignación de tareas hasta los tiempos de ejecución y los criterios de evaluación (Gandini, 2019; Roberts; Zietsma, 2018).

Esta paradoja configura un régimen laboral específico, conceptualizado como *autogerenciamiento subordinado* (Abílio, 2019, 2020c), en el que los trabajadores asumen la responsabilidad de sus propios medios de producción (vehículos, teléfonos, conexión a internet, entre otros) y los riesgos asociados al trabajo de reparto, mientras permanecen sujetos a directrices estrictas establecidas unilateralmente por las plataformas. Como resultado, se presentan relaciones de trabajo asimétricas que, pese a mostrarse formalmente como acuerdos entre pares, en la práctica reproducen y acentúan las desigualdades estructurales existentes en dichos mercados (Abílio, 2020a; Abílio *et al.*, 2021a; Kirven, 2018; Todolí-Signes, 2017).

El desarrollo de este tipo de modelos de negocio varía significativamente según los contextos nacionales y regionales en donde operan (Davis; Sinha, 2021). Factores como el marco regulatorio laboral, los niveles de desempleo e informalidad y la capacidad de organización colectiva de los trabajadores, moldean la materialización específica de la uberización en cada escenario. En el caso del sur global, en particular en América Latina, este fenómeno ha adquirido características distintivas al interactuar con economías informales históricamente consolidadas y Estados con capacidad limitada para garantizar la protección social de los trabajadores (Abílio *et al.*, 2021a; Stecher; Morales, 2024b).

Los trabajadores de plataformas de reparto, *riders* o repartidores, constituyen un caso emblemático para analizar este tipo de dinámicas. Como lo mencionó Parwez (2022), operan bajo un modelo de negocio que los sitúa como emprendedores o independientes, pero dependen enteramente de las plataformas para conectarse a los mercados de trabajo. Para acceder a las actividades económicas de las plataformas, los repartidores deben cumplir con ciertos requisitos, que incluyen los medios de transporte y dispositivos móviles con conexión a internet (Gandini, 2019), lo que significa incurrir en costos operativos que tradicionalmente habían sido asumidos por los empleadores.

Las condiciones de trabajo de los repartidores han sido documentadas e investigadas en la literatura académica (Egan; Philbin, 2021; Goods; Veen; Barratt, 2019; Gregory; Paredes, 2020; Vecchio; Tiznado-Aitken; Albornoz; Tironi, 2022). Entre los principales hallazgos se encuentran las jornadas extensas de trabajo, una remuneración fluctuante basada en el desempeño, la exposición constante a riesgos de accidentes y violencia urbana y la ausencia de esquemas de seguridad social. Es por ello que autores como Egan y Philbin (2021) señalaron que el espacio urbano se convierte en un ámbito productivo no regulado en el que se materializan las peores consecuencias de este modelo de negocio.

Uno de los aspectos que ha llamado especial atención en la literatura académica es el rol de los algoritmos en la configuración de las condiciones de

trabajo. Como lo evidenciaron Chen y Sun (2020), estos no solo organizan el trabajo, sino que presentan formas sofisticadas de control mediante sistemas de geolocalización que monitorean constantemente a los repartidores; tiempos de entrega cada vez más reducidos para presionar la productividad y el desempeño, y evaluaciones del rendimiento individual que permiten a las plataformas desvincular repartidores sin procesos claros de apelación. Esta gobernanza algorítmica reproduce jerarquías de trabajo tradicionales bajo un velo de neutralidad tecnológica (Woodcock, 2020).

La uberización del trabajo representa una nueva fase de la evolución del capitalismo que, para autores como Antunes (2023: 513), se define como una “desantropomorfización del trabajo”, en donde la mediación tecnológica posibilita la intensificación de procesos de explotación que combinan formas tradicionales de dominación con mecanismos inéditos de control digital. Lo novedoso en este caso es que la precarización se está generalizando en sectores formalmente modernos y tecnológicamente avanzados de la economía, rompiendo con la distinción tradicional entre centro formal protegido y periferia informal precaria (Abílio, 2020c; Filgueiras; Antunes, 2020).

A pesar de que diferentes investigaciones han evidenciado ampliamente la precarización del trabajo de reparto y otras expresiones de la uberización del trabajo (Abílio, 2019, 2020a; Antunes, 2023; Cornelissen; Cholakova, 2019; Stecher; Morales, 2024a), algunos han puesto en evidencia que este fenómeno no solo se asocia con atributos negativos, sino que está atravesado por múltiples disputas narrativas (Fernández-Aragonès; Barreiro, 2023; Garcés; Frías; Stecher, 2021; Grohman; Mendonça; Woodcock, 2023; Lovón; Cabel, 2023; Mieruch; McFarlane, 2022). Más allá de las condiciones laborales, ciertas narrativas han destacado la innovación, el emprendimiento y la modernidad tecnológica que caracteriza a los modelos de negocio de las plataformas digitales (Fernández-Aragonès; Barreiro, 2023), promoviendo una imagen de flexibilidad, autonomía y oportunidad económica (Garcés *et al.*, 2021). De este modo, el trabajo de reparto no solo constituye un espacio de reorganización productiva, sino de disputas simbólicas donde se confrontan sentidos y representaciones (Fernández-Aragonès; Barreiro, 2023; Garcés *et al.*, 2021; Lovón; Cabel, 2023).

Estas narrativas han sido analizadas en redes sociales (Grohman *et al.*, 2023; Lovón; Cabel, 2023; Mieruch; McFarlane, 2022), publicidad de las empresas dueñas de las plataformas (Garcés *et al.*, 2021) y en medios de comunicación (Fernández-Aragonès; Barreiro, 2023), con el objetivo de comprender la producción de sentidos y las representaciones sobre el trabajo de reparto. Algunos estudios, como el de Fernández-Aragonès y Barreiro (2023), encontraron en el contexto español, la coexistencia y colisión de narrativas en la cobertura mediática de

plataformas digitales de reparto. Durante los primeros años de estas plataformas, existía un encuadre empresarial que resaltaba la figura del emprendedor tecnológico y el crecimiento económico. No obstante, con el inicio de huelgas y litigios judiciales, la narrativa de la lucha laboral empezó a ganar visibilidad y luego se reconfiguró con el desarrollo de la pandemia por covid-19, cuando surgieron otras centradas en el consumidor y la esencialidad del servicio, al tiempo que se resaltaban las condiciones laborales precarias (Fernández-Aragonès; Barreiro, 2023). De este modo, las autoras dieron cuenta de cuatro narrativas predominantes: (1) el consumidor en el centro, que presenta las plataformas como facilitadoras del estilo de vida y promotoras de comodidad; (2) las plataformas como motor de crecimiento económico y éxito emprendedor; (3) la lucha laboral y judicial impulsada por los repartidores y sus organizaciones, y (4) la necesidad de una nueva regulación laboral en la economía digital.

Aspectos metodológicos

El estudio se desarrolló desde un enfoque cualitativo con un diseño documental, orientado a la comprensión de cómo las noticias, en tanto representaciones discursivas, configuran y transmiten *realidades* sociales (Bowen, 2009; Merriam, 2009). Desde esta perspectiva, las noticias no se limitan a reflejar la *realidad*, sino que, por el contrario, a través del lenguaje, seleccionan, estructuran y, en ocasiones, la distorsionan. Son construcciones discursivas que surgen de procesos lingüísticos y sociales en los que el encuadre, la selección y la narración desempeñan un papel central en la representación de fenómenos sociales (Gans, 1979; Tuchman, 1978; Van Dijk, 1991). A partir de estas prácticas, los medios de comunicación organizan y presentan información, de acuerdo con factores ideológicos, culturales y económicos, moldeando la percepción que las audiencias tienen de los eventos y la realidad (Hall, 1982).

En este sentido, las noticias forman parte de procesos de hegemonía cultural (Hall *et al.*, 1978) y, al hacerlo, pueden consolidar narrativas dominantes que legitiman ciertas interpretaciones de los hechos, mientras minimizan o excluyen otras voces y perspectivas, especialmente aquellas que cuestionan el *statu quo*. Sin embargo, también pueden convertirse en espacios de resistencia donde se visibilizan contradicciones, conflictos y discursos alternativos que permiten una comprensión más amplia y crítica de los fenómenos sociales. Esta ambivalencia las convierte en un recurso clave para analizar cómo se construyen y negocian las realidades en contextos complejos (Hall *et al.*, 1978).

Desde la teoría narrativa, autores como Fisher (2009) sostuvieron que las noticias pueden ser entendidas como narraciones estructuradas que no solo informan, sino que ofrecen marcos interpretativos para debatir, evaluar y decidir sobre cuestiones sociales complejas. A su vez, según este autor, al articular historias con actores, acciones, objetivos e intenciones, las narrativas son una herramienta para transmitir valores, establecer normas sociales y dar sentido a las experiencias colectivas. Al respecto, Bruner (1991) argumentó que la reiteración de ciertos temas en las narrativas mediáticas contribuye a la naturalización de ideas que eventualmente pueden convertirse en normas sociales predominantes.

Por su parte, Burke (1969) sugirió que las narrativas, incluidas las noticias, estructuran la comprensión de la realidad al definir identidades, escenas, acciones y herramientas. Estas narrativas no solo tienen un propósito literario, puesto que constituyen una forma de organización temporal del conocimiento práctico al articular los elementos que configuran la experiencia y la acción social (Rouse, 1990). Por tanto, su análisis permite examinar cómo los discursos mediáticos moldean las interpretaciones colectivas y contribuyen a la construcción de la comprensión social de los fenómenos.

Si bien el análisis de noticias podría presentar algunas limitaciones en tanto sesgos en su producción, representación parcial de la *realidad*, falta de exhaustividad por no captar la totalidad del fenómeno social, por depender de decisiones editoriales sobre las voces o testimonios que se incluyen o por el énfasis en lo mediático sin conectar con su contexto más amplio, entre otras, existen algunas estrategias para mitigar estas limitaciones. Autores como Hallin y Mancini (2012) sugirieron contextualizarlas con relación a los sistemas mediáticos y políticos del país. Así mismo, los enfoques longitudinales permiten rastrear el modo como han cambiado las narrativas sobre el tema, sus patrones y rupturas.

Es por ello que las noticias seleccionadas y analizadas en esta investigación se examinaron en función del tiempo, según los actores que las narraron y las polaridades de las mismas.

Fuentes de información y periodo de tiempo

Para este estudio se tomaron como fuentes primarias de investigación las noticias relacionadas con plataformas de servicios de domicilio de los principales diarios de Colombia (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2024). La búsqueda de las noticias se realizó en los sitios web de cada diario durante el periodo de 2007 (año en el que se creó la primera plataforma de este tipo de servicios en Colombia)

a 2024, (“Plataforma colombiana Domicilios.com celebra primera década de creación”, 2017). Como ecuación de búsqueda se utilizaron los nombres de las plataformas de reparto y etiquetas referidas al trabajo de los repartidores:

Plataformas OR Rappi OR Domicilios.com OR Ifood OR UberEats OR DiDiFood + domicilios OR Rappitenderos OR domiciliarios OR Repartidores OR Delivery OR Trabajadores independientes

Criterios de inclusión y exclusión

Para la construcción de la base de datos, los criterios de inclusión de las noticias fueron, primero, que tuvieran información sobre las empresas o plataformas de servicios de domicilios; la competencia; estrategias o alianzas de plataformas de servicios de domicilios; trabajadores de estas plataformas, sindicatos, protestas, paros, etc., y sobre la reforma laboral. Segundo, que se refirieran al contexto colombiano. Tercero, que fueran noticias de libre acceso. Se excluyeron aquellas que no tuvieran como relato principal a las empresas de las plataformas de domicilio o a los repartidores.

Como se presenta en el Cuadro 1, se seleccionó un total de 90 noticias de seis diarios nacionales:

Cuadro • 1

Número de noticias según diario nacional

Diario	Encontradas	Incluidas	Porcentaje
<i>El Espectador</i>	19	5	26,3 %
<i>El Nuevo Siglo</i>	6	2	33,3 %
<i>El Tiempo</i>	229	25	10,9 %
<i>La República</i>	38	17	44,7 %
<i>Portafolio</i>	268	30	11,1 %
<i>Publimetro</i>	68	11	16,1 %
Total	628	90	14,3 %

Fuente: elaboración propia.

Nota: los porcentajes corresponden a las noticias incluidas de las noticias encontradas.

Materiales y base de datos

Con las 90 noticias seleccionadas se construyó una base de datos en la que se sistematizó información relacionada con características heurísticas y hermenéuticas, como el año de publicación, el diario de publicación, el autor, la narrativa principal de la noticia, los actores de la narrativa, las voces que relataron la noticia y fragmentos que daban soporte a la narrativa principal.

Como se presenta en el Cuadro 2, la mayoría de las noticias que se analizó provenía del diario *Portafolio* (33 %) y, de manera casi equitativa, estas se concentraron en las empresas (n=61) y en los trabajadores (n=59).

Cuadro • 2

Número de noticias según diario nacional y tipo de actor

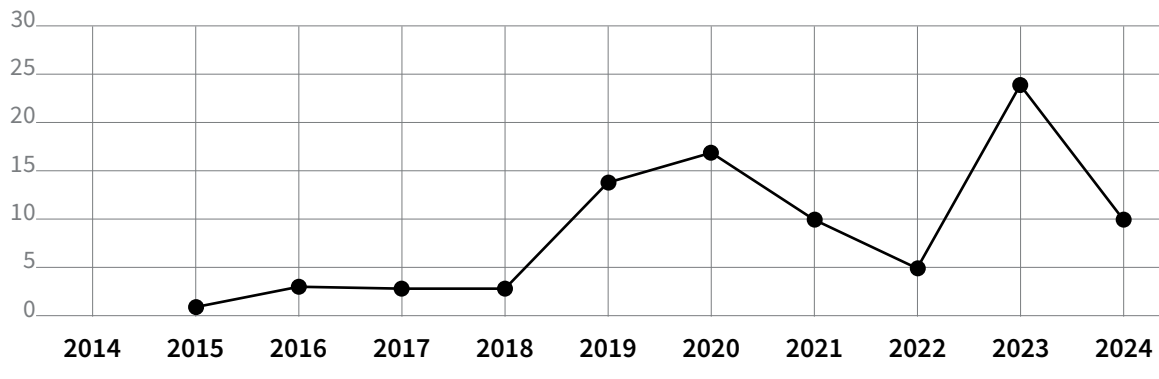
Diario	Número de noticias	Porcentaje	Empresas	Trabajadores
<i>El Espectador</i>	5	6	3	4
<i>El Nuevo Siglo</i>	2	2	2	2
<i>El Tiempo</i>	25	28	16	19
<i>La República</i>	17	19	13	7
<i>Portafolio</i>	30	33	22	18
<i>Publimetro</i>	11	12	5	9
Total	90	100	61	59

Fuente: elaboración propia.

Pese a que la búsqueda se definió en el periodo del 2007 al 2024, solo se encontraron noticias desde el 2015. En la Figura 1 se presenta el número de publicaciones por año. En esta se registran los picos en los años 2019 (año de protestas de repartidores), 2020 (año de inicio de la pandemia por covid-19 y auge de repartidores) y 2023 (año del primer borrador de reforma laboral y del establecimiento del primer sindicato de repartidores reconocido en Colombia).

Figura • 1

Número de publicaciones por año



Fuente: elaboración propia.

Codificación y análisis

El proceso de codificación y análisis de las noticias se llevó a cabo siguiendo los lineamientos de Bardin (1996), de acuerdo con la técnica del análisis de contenido. Esta metodología constituye un conjunto de estrategias que permite examinar mensajes comunicativos para develar significados, patrones y estructuras. Para ello, es necesario descomponer los mensajes en unidades significativas como palabras, frases o temáticas y clasificarlos por categorías. De este modo, es posible identificar tendencias, relaciones y frecuencias que revelan significados tanto explícitos como implícitos de los mensajes.

Siguiendo con la propuesta de Bardin (1996), se tomaron como unidad de registro los fragmentos de las noticias sistematizados en la base de datos. Como regla de enumeración —que se refiere a la cuantificación de elementos dentro del contenido—, se desarrolló la operacionalización centrada en los principales actores de las narrativas: las empresas dueñas de las plataformas y los trabajadores, que constituyen los temas de discusión. A partir de esto, se definieron como categorías las empresas y los trabajadores, y para cada categoría se establecieron subcategorías y códigos que permitieron la organización y comprensión del material.

Para las categorías, subcategorías y códigos se establecieron frecuencias que permitieron cuantificar su relevancia en el corpus de noticias y en el modo en que se direccionaron las narrativas. Asimismo, se analizó la presencia o ausencia de las categorías en las noticias seleccionadas con el fin de identificar patrones de visibilidad o invisibilidad de ciertos temas.

De manera complementaria, se incorporó la polaridad discursiva (positiva, negativa o neutra) como una dimensión analítica auxiliar que permitió identificar énfasis valorativos predominantes en el tratamiento mediático del fenómeno. Esta clasificación constituyó un recurso descriptivo orientado a observar variaciones retóricas dentro de las narrativas identificadas.

En coherencia con el enfoque cualitativo adoptado, el interés principal se centró en los contenidos de sentido, los marcos interpretativos y las configuraciones narrativas, más que en la valoración dicotómica de los mensajes. Este tipo de análisis ha sido estudiado en otras investigaciones sobre diarios de prensa (Soroka, 2006; Van Dijk, 1991).

En el Cuadro 3 se presenta el número de noticias según la polaridad y el actor de la narrativa:

Cuadro • 3

Número de noticias según polaridad y actor

	Positiva	Negativa	Neutra	Total
Empresas	27	18	16	61
Trabajadores	29	27	3	59
Total	56	45	19	120

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, las noticias reflejaron las voces de ciertos actores, quienes se convirtieron en los portavoces predominantes dentro de los relatos mediáticos. En este sentido, se observó una representación desigual de las diferentes perspectivas, ya que las empresas (52 %) fueron las que ocuparon la mayor parte del espacio discursivo, seguidas por el Gobierno (22 %), lo cual indicó una ventaja de los intereses institucionales y empresariales. En comparación, las voces de los repartidores, quienes representaron a los trabajadores directamente involucrados en las plataformas, solo aparecieron en el 9 % de las noticias, lo que reflejó una visibilidad limitada de sus perspectivas y preocupaciones. De manera similar, las organizaciones y gremios del sector privado tuvieron una presencia del 9 %, sugiriendo una cierta paridad en la representación con los trabajadores, pero siempre dentro del marco discursivo que estableció un predominio de los actores corporativos y gubernamentales.

Definiendo las narrativas sobre la uberización del trabajo

Las noticias de los diferentes diarios de circulación nacional presentaron diversas características de las narrativas (Bruner, 1991; Burke, 1969; Rouse, 1990). Por una parte, otorgaron un conjunto de observaciones sobre el trabajo de reparto de plataformas digitales en el que su lenguaje, retórica y términos reflejaron representaciones de la realidad de estas formas de trabajo. Además, ofrecieron una organización temporal de comprensión sobre este fenómeno y el camino preferido para abordarlo. Esta organización temporal no solo estaba en función del tiempo, sino también de los actores y la polaridad con la que fue relatada la noticia.

El análisis del corpus de noticias permitió identificar la configuración de dos grandes narrativas en torno al trabajo de reparto de plataformas digitales: una centrada en el éxito empresarial y la modernización tecnológica y otra orientada a problematizar las condiciones laborales y los conflictos asociados al modelo. Estas no operaron de manera aislada, sino que coexistieron y se tensionaron en el espacio mediático, articulando distintos actores, marcos interpretativos y énfasis valorativos.

Narrativas sobre las empresas de plataformas: el éxito empresarial

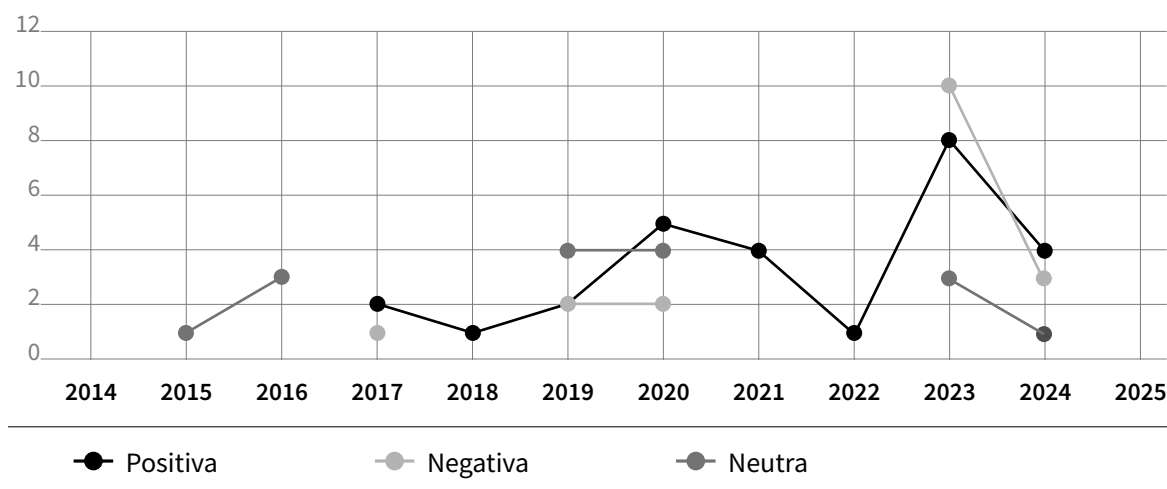
Las noticias sobre empresas de plataformas construyeron principalmente una narrativa de éxito empresarial sustentada en indicadores de crecimiento económico y competitividad. Esta destacó la expansión y consolidación en el mercado, la capacidad de adaptación a demandas de consumidores, incluyendo los desafíos asociados a las operaciones durante la pandemia, y el aprovechamiento estratégico de oportunidades, el cual se evidenció en la diversificación de servicios, innovación tecnológica, alianzas estratégicas y expansión regional.

Sumado a esto, las noticias referenciaron a las plataformas que eran líderes en un mercado altamente competitivo, como es el caso de Rappi, en el que resaltaron sus estrategias para responder a demandas del mercado y el modo en que logró superar desafíos y crisis económicas. Estas referencias se enunciaron desde titulares que buscaron llamar la atención de la opinión pública: “¿Cómo hace Rappi para crecer al 25 % mensual?” (Ahumada, 2019: s.p.); “Plataformas de domicilios reportaron crecimiento durante la cuarentena por covid-19” (Asmar, 2020: s.p.). Lo anterior, reforzó y reivindicó la retórica de éxito y liderazgo empresarial en un contexto de transformación digital y económica.

De acuerdo con la polaridad de las noticias, las asociadas con las empresas de plataformas fueron positivas en un 44,33 %. Como narrativa, esta se sostuvo a lo largo del periodo 2017-2024, lo que contrastó con el comportamiento intermitente de las noticias de polaridad negativa y neutra (ver Figura 2).

Figura • 2

Comportamiento de las noticias de las empresas según polaridad



Fuente: elaboración propia.

Si bien las noticias sobre las empresas de plataformas abordaron fundamentalmente el tema del crecimiento económico y la competitividad (50,6 %), en el total de las noticias con polaridad positiva también ocuparon un papel fundamental las condiciones de trabajo (47,8 %). Para este caso, la narrativa se configuró bajo la relación empresas-trabajadores en donde se posicionó que el éxito empresarial tenía un correlato positivo con la mejora de las condiciones de los trabajadores.

Uno de los elementos que acompañó dicha retórica tuvo que ver con el reconocimiento de los derechos al diálogo social y a la acción sindical de los repartidores (Unidapp), lo que fue comunicado a la opinión pública como un hecho histórico en el país:

Es un acuerdo histórico y ejemplar para la región y es de los pocos que podemos encontrar sobre trabajo de plataformas en el mundo. Es la demostración que el diálogo social funciona si hay voluntad y pragmatismo. Un reconocimiento a las dos partes por su esfuerzo y por enseñarnos sobre esta nueva forma de trabajo. (“Así funciona la tarifa mínima...”, 2024: s.p.)

Con respecto al impacto social, las noticias evidenciaron las oportunidades de trabajos o de formas flexibles de generar ingresos en la sociedad. De esta manera, la narrativa del éxito empresarial no solo se direccionó para los empresarios, sino también para los repartidores. Se fundamentó en logros y realidades positivas y eclipsó ciertas problemáticas y críticas asociadas a los impactos que dicho modelo de negocio generaba en la sociedad.

Lo anterior se evidenció en las noticias con polaridad negativa. En este caso, la narrativa se concentró en las condiciones laborales y las relaciones con el Estado como ejes de preocupación. En 2023, se radicó ante el Congreso de la República el proyecto de reforma laboral promovido por el Gobierno nacional, el cual incluyó disposiciones orientadas a regular el trabajo en plataformas digitales. Entre sus principales propuestas se encontraba el reconocimiento de una presunción de relación laboral en ciertos casos, la extensión de garantías en materia de seguridad social y la obligación de las plataformas de asumir aportes y responsabilidades propias de un empleador cuando se configuraran elementos de subordinación.

Tanto la reforma laboral como las intervenciones del Ministerio de Trabajo pusieron en cuestión el modelo de negocio, el cual estaba por fuera de las reglas de empleo. Para las empresas de plataformas, la reforma no solo implicaba un cambio en su modelo de negocio, sino un incremento en sus costos —producto de la carga prestacional que deberían pagar, caso en el que se discutía especialmente el tema de la seguridad social—. Esto se traduciría en impactos financieros, por lo que la preocupación, a pesar de estar situada en las condiciones de trabajo, era de orden económico.

De acuerdo con lo anterior, la narrativa del éxito empresarial en las noticias de polaridad negativa se configuró bajo la relación trabajadores-Estado, en la que ambos actores generaron oposiciones, desafíos y tensiones para las empresas de plataformas y sus modelos de negocio. Por una parte, las condiciones de trabajo de los repartidores constituyeron tanto una crítica como una preocupación futura (reforma laboral). Por otra parte, el Estado, en representación del Ministerio de Trabajo, condicionaría a este tipo de empresas y se encargaría de formular nuevas reglas para la economía de plataformas.

En una decisión sin precedentes en la historia de Colombia, el Juzgado Sexto Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá ordena a la plataforma Mercadoni a pagar a uno de sus *picker* el auxilio de cesantías, los intereses sobre las mismas, la prima de servicios, las vacaciones compensadas y a realizar las cotizaciones de seguridad social en pensiones, al declarar un vínculo laboral entre las partes. (Vargas, 2020: s.p.)

Las preocupaciones económicas también se acompañaron de las críticas que se plantearon a las empresas de plataformas a las que más allá de la precarización y el incumplimiento de garantías, se sumó el impacto que generaban en el orden urbano. Algunos medios de comunicación se refirieron a la falta de regulación y a los problemas de movilidad que ocasionaban los repartidores:

Pero hay otra cara de la moneda que no está gustando: se están convirtiendo en una nueva problemática de la vida actual de las ciudades. Este es un fenómeno que afecta la convivencia y la tranquilidad en el espacio público porque, como se evidencia en el diario vivir, muchos de ellos violan las normas de tránsito, no respetan a los peatones, pasan montados en sus bicicletas en los puentes peatonales y cuando se les reclama, insultan. (Vargas, 2019: s.p.)

Por último, las noticias sobre empresas de plataformas con polaridad neutra se concentraron en el crecimiento económico y competitividad (92,3 %), donde se destacó nuevamente la importancia de su competitividad (38,9 %). En este caso, la narrativa del éxito empresarial se presentó de manera descriptiva: “Aunque Domicilios comenzó primero que sus rivales, perdió terreno ante la unidad de entrega de Uber, Uber Eats, y Rappi Inc.(...) una de las aplicaciones más valiosas de América Latina” (Vivas, 2019: s.p.), y se configuró en la relación empresas-consumidores:

Rappi anunció este jueves que pondrá al servicio de sus usuarios *PickUp*, una nueva opción en donde los usuarios podrán escoger si desean recibir su domicilio con un rappidero o desplazarse hasta los establecimientos de los aliados a recoger su orden. (Acosta, 2019: s.p.)

En el Cuadro 4 se presenta el modo en que la narrativa del éxito empresarial se configuró en las noticias:

Cuadro • 4

Configuración narrativa del éxito empresarial en las noticias

Eje central	Actores vinculados	Configuración de la narrativa	Actores vinculados
El auge de las plataformas de trabajo bajo demanda en Colombia, destacando a Rappi y su competencia, así como los desafíos laborales, regulatorios y éticos que enfrentaban en un mercado transformado por la pandemia y la innovación tecnológica.	Empresas Consumidores	El éxito de las plataformas de domicilio en Colombia se debía a la pandemia y la demanda en línea, destacando su capacidad de diversificación, alianzas estratégicas y adaptación, lo que transformó el consumo, generó empleo y evidenció su innovación y resiliencia.	Empresas Trabajadores
		Las empresas enfrentaron críticas por su impacto negativo en el orden urbano, la precarización del empleo y el incumplimiento de normativas, como el caso de la seguridad social. La falta de regulación y la situación de los trabajadores subrayó los desafíos sociales y éticos de este modelo de negocio.	Trabajadores Estado/Gobierno
		El mercado de entrega a domicilio en Colombia se volvió más competitivo, con plataformas que optimizaban sus servicios mediante tecnologías como robots y redes de repartidores en moto. Se destacaron mejoras en las condiciones laborales y la implementación de nuevos servicios como entregas rápidas. La competencia se intensificó por fusiones y alianzas, mientras se reforzó la regulación laboral.	Empresas Consumidores

Fuente: elaboración propia.

Narrativas sobre los repartidores de plataformas: condiciones de trabajo precarias

Las noticias sobre los repartidores de plataformas bajo demanda estuvieron centradas en las condiciones laborales, caso en el que sobresalieron los temas de la protección social (23,3 %) y la seguridad social (20 %). En esta narrativa, las condiciones fueron descritas en términos de precarias e informales, debido a la falta de seguridad social, las jornadas dedicadas a la generación de ingresos que superaban las de otras modalidades de trabajo y la vulnerabilidad que implicaba laborar en las calles y los espacios públicos:

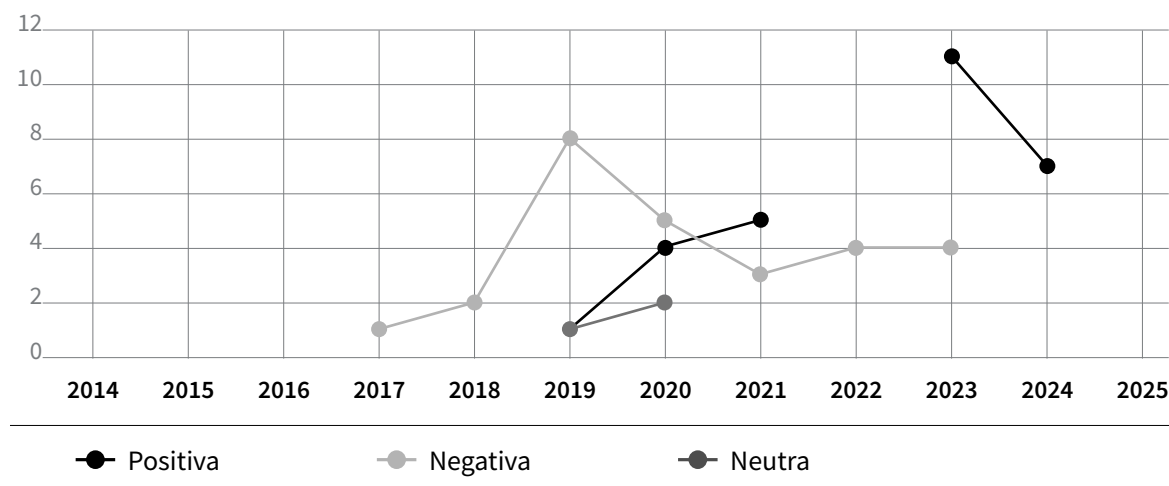
Los domiciliarios se manifestaron en varias ciudades, como Bogotá y Cali, para exigir mejores condiciones laborales y el cumplimiento de acuerdos. Denuncian que reciben una parte muy pequeña de las tarifas que los clientes pagan por los servicios de entrega, lo que refleja una situación de precariedad laboral y falta de derechos laborales, como el acceso a la seguridad social. (Guerrero, 2022: s.p.)

Al contrario de las noticias de las empresas, para el caso de los repartidores, independiente de su polaridad, se mantuvo una misma narrativa: aquella referida a las condiciones precarias. La cantidad de noticias de polaridad positiva (n=29) fueron equitativas con las de polaridad negativa (n=27) y ambas representaron el 95 % del total. Las diferencias que se presentaron en las noticias, de acuerdo con la polaridad, obedecieron a la intensidad que se tenía con respecto a informar a la opinión pública y cómo esta era presentada. En este sentido, las de polaridad positiva evidenciaron lo que hacían las empresas de plataformas por mejorar las condiciones de los repartidores; las de polaridad negativa describieron cómo eran estas condiciones y qué exigían los repartidores, y las de polaridad neutra se refirieron a la posibilidad de ocurrencia de eventos —que todavía no habían acontecido— como paros y protestas en las que participarían los repartidores, producto de sus condiciones de trabajo.

Como se presenta en la Figura 3 y en oposición a la polaridad positiva que se sostuvo en el caso de las noticias de empresas, en las de trabajadores esta fue negativa (2017-2023):

Figura • 3

Comportamiento de las noticias de los trabajadores según tonalidad



Fuente: elaboración propia.

En las noticias que problematizaron las condiciones de trabajo, el énfasis estuvo puesto en los ingresos y la protección social. La reiteración de referencias a la inestabilidad de los pagos, la variabilidad de las ganancias y la ausencia de garantías en materia de salud, pensión y riesgos laborales configuró un relato en el que el trabajo de reparto se asoció con la vulnerabilidad económica y la incertidumbre social. Más que una simple valoración negativa, estas noticias articularon una narrativa de precarización que puso en tensión el discurso empresarial de la flexibilidad y la autonomía, al evidenciar las limitaciones estructurales del modelo frente a la protección laboral tradicional.

Otro eje recurrente se relacionó con la conducta social atribuida a los repartidores. En estos relatos, determinados comportamientos tales como el uso del espacio público, el tránsito por zonas peatonales o el incumplimiento de normas de movilidad, entre otros, fueron presentados como asuntos de interés colectivo y objeto de debate. Esta representación desplazó parcialmente la discusión desde las condiciones estructurales del trabajo hacia la responsabilidad individual del trabajador, configurando un marco interpretativo que tendió a moralizar el fenómeno y asociarlo con problemáticas de orden urbano y convivencia ciudadana.

En el caso de las noticias de polaridad positiva, se presentaron las mejoras de las condiciones de trabajo que se buscaban desde las empresas de plataformas, pero en función de la intervención del Estado. Su papel, especialmente del Ministerio de Trabajo y la reforma laboral, constituyeron un eje central en la regulación de este tipo de trabajos:

El pasado jueves 16 de marzo, la ministra de Trabajo, Gloria Inés Ramírez, radicó ante el Congreso de la República, la Reforma Laboral que pretende priorizar la contratación a término indefinido, (...) se protege el trabajo en plataformas digitales o de reparto, entre otros. (García, 2023: s.p.)

No obstante, esta misma reforma reflejó una tensión entre los intentos por mejorar las condiciones laborales y los riesgos percibidos por los repartidores con respecto a la estabilidad de sus empleos. Esto se debió a que, si bien se podrían extender los derechos laborales al trabajo de plataformas, también podrían desaparecer las modalidades de trabajo flexibles como la de reparto:

Este martes, 28 de marzo, durante la tarde un grupo domiciliarios de Rappi llegó hasta el Congreso de la República para protestar en contra de la Reforma laboral que el Gobierno de Gustavo Petro tiene en trámite y bloquearon todas las entradas al Capitolio para hacerse escuchar. (Agámez, 2023: s.p.)

De acuerdo con lo anterior, los relatos sobre la intervención del Estado mediante la propuesta de una reforma laboral, las evidencias sobre las condiciones de trabajo de los repartidores y el hecho de que las empresas las estuvieran mejorando, sugirieron la existencia de una narrativa sobre las características precarias de esta labor. Esta narrativa ensambló a las empresas, los trabajadores y el Estado. Sin embargo y como ya se ha mencionado, se mantuvo independientemente de la polaridad de las noticias (ver Cuadro 5). Algunas de las variaciones que se identificaron estuvieron relacionadas con los temas de las condiciones de trabajo: en el caso de las noticias con polaridad positiva, la discusión giró principalmente en torno a la protección social y el bienestar laboral; en las de polaridad negativa, la orientación se presentó hacia los temas de ingresos y la protección social, y en las de polaridad neutra, el principal tema de discusión fueron los ingresos de los trabajadores.

Cuadro • 5

Configuración narrativa de las condiciones de trabajo de los repartidores

Eje central	Actores vinculados	Configuración de la narrativa	Actores vinculados
Las condiciones precarias e informales de los repartidores de plataformas como Rappi, incluyendo falta de seguridad social, largas jornadas y vulnerabilidad. Se asociaron a conflictos sociales y urbanos, protestas y el impacto en la convivencia en las ciudades. Las propuestas gubernamentales y reformas laborales podían mejorar su situación.	Trabajadores Empresas Estado/ Gobierno	La narrativa se mantuvo	Trabajadores Empresas Estado/ Gobierno

Fuente: elaboración propia.

Éxito empresarial y condiciones de trabajo precario: dos narrativas para evidenciar la uberización del trabajo

El análisis de las narrativas centradas en las empresas de plataformas de servicios de reparto en Colombia resaltó la construcción de una retórica de éxito empresarial que se fundamentó en el crecimiento económico, la competitividad y la innovación tecnológica. Desde la perspectiva de la uberización del trabajo, estas narrativas no solo visibilizaron los logros empresariales, sino que enmarcaron y legitimaron un modelo de negocio que externalizó riesgos y responsabilidades, trasladándolos a los repartidores (Abílio, 2020b, 2020a; Kaye-Essien, 2020; Stecher; Morales, 2024b). La insistencia mediática en la expansión regional, la diversificación de servicios y el liderazgo de mercado contribuyeron a naturalizar este esquema productivo como parte del proceso de modernización económica.

En este sentido, al destacar los logros de las plataformas como la diversificación de servicios, las alianzas estratégicas y el aumento de usuarios, las noticias reforzaron una narrativa que normalizó este modelo de trabajo. La polaridad positiva predominante en aquellas referidas a las empresas reflejó una intención de posicionar en la opinión pública el éxito empresarial, el cual pareció estar desligado de las tensiones y desigualdades estructurales que este modelo generaba para los trabajadores, pues fueron encubiertas por lo que las empresas hacían en pro de su mejora.

Al mismo tiempo, este discurso de éxito empresarial se articuló con lo que Abílio (2019) describió como la despersonalización de la relación laboral. Las plataformas digitales, mediante estrategias de innovación tecnológica y expansión regional, presentan un modelo que aparenta ser autosuficiente y eficiente. Sin embargo, este éxito empresarial depende, en gran medida, de la externalización de responsabilidades laborales y de la minimización de costos asociados a los derechos de los trabajadores (Abílio *et al.*, 2021a; Wood; Graham; Lehdonvirta; Hjorth, 2019; Woodcock; Graham, 2020). Los créditos ofrecidos para la compra de herramientas o los *pit stops* para repartidores, destacados en las noticias, pueden ser interpretados como estrategias que refuerzan la autoexplotación del trabajador, ya que le trasladan los costos de operación, en lugar de ser asumidos por la empresa; así como una estrategia para disfrazar la vulnerabilidad que implica el trabajo en los contextos urbanos (Abílio, 2020c; Antunes, 2023; Stecher; Morales, 2024b; Vecchio *et al.*, 2022).

Abílio (2019; 2020a; 2020b; 2020c) también señaló que la uberización del trabajo reproduce desigualdades sociales y económicas mediante una forma de precarización disfrazada de emprendimiento. En las noticias analizadas, la narrativa del éxito empresarial logró eclipsar las críticas hacia las condiciones laborales de los repartidores, particularmente en los temas relacionados con ingresos, seguridad social y bienestar. Aunque algunas mencionaron iniciativas de mejora en estas áreas, como la negociación de derechos laborales con sindicatos o la implementación de seguros y capacitaciones, dichas prácticas no alteraron el carácter estructuralmente precarizado del trabajo en plataformas.

Las noticias que presentaron de forma descriptiva los logros empresariales contribuyeron a normalizar la narrativa del éxito empresarial. Así, reforzaron la idea de que las plataformas eran un componente esencial de la economía digital, mientras omitían o minimizaban los desafíos y tensiones asociadas al modelo de trabajo uberizado. Esto mostró lo que se ha identificado como invisibilización de los conflictos laborales en favor de un discurso que privilegió los beneficios tecnológicos y económicos (Abílio *et al.*, 2021a; Kaye-Essien, 2020; Stecher; Morales, 2024b).

En contraste con lo anterior, otra configuración narrativa visibilizó las condiciones de trabajo de los repartidores y las tensiones regulatorias asociadas al modelo. En estos relatos, el énfasis se situó en la inestabilidad de los ingresos, la ausencia de protección social y la vulnerabilidad derivada del trabajo en espacios urbanos. La necesidad de cubrir costos de transporte y mantenimiento, junto con la falta de garantías en casos de accidentes o enfermedad, reforzó la imagen de un trabajo atravesado por la incertidumbre y la exposición al riesgo (Abílio *et al.*, 2021a; Antunes, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020; Woodcock, 2020).

De este modo, las noticias ofrecieron una visión complementaria que reflejó las tensiones inherentes a la uberización del trabajo. La resistencia de las empresas a reconocer una relación laboral formal con los repartidores y la preocupación por el impacto económico de las reformas laborales mostraron un modelo que operaba al margen de las regulaciones tradicionales del empleo (Abílio, 2019, 2020c). La intervención del Estado, a través de reformas y fallos judiciales, dejó ver la tensión entre la lógica empresarial de maximización de beneficios y la necesidad de proteger derechos laborales fundamentales. Esto puso de manifiesto la fragilidad de un sistema que basaba su éxito en la precarización y que dependía de la flexibilidad normativa para operar (Abílio, 2020a; Stecher; Morales, 2024b).

Las noticias sobre los repartidores destacaron principalmente las condiciones de trabajo que enfrentaban, las cuales se describieron como precarias e informales. Los temas predominantes en las narrativas fueron la protección y la seguridad social. Desde el discurso mediático, las condiciones laborales se calificaron como desfavorables debido a la falta de seguridad social, las extensas jornadas necesarias para obtener ingresos suficientes y la vulnerabilidad asociada al trabajo en las calles y espacios públicos. Estas características no solo subrayaron la informalidad del sector, sino los riesgos y desafíos diarios a los que se enfrentaban los repartidores (Abílio *et al.*, 2021a; Antunes, 2023; Filgueiras; Antunes, 2020; Stecher; Morales, 2024b; Woodcock, 2020).

En este contexto, los relatos periodísticos se centraron con frecuencia en las protestas y exigencias de los trabajadores, casos en los que se puso en evidencia la precariedad y la falta de derechos fundamentales, como el acceso a la seguridad social (Guerrero, 2022). Aunque la polaridad de las noticias varió entre positiva, negativa y neutra, las narrativas subyacentes sobre las condiciones de trabajo de los repartidores fueron consistentes en señalar su precariedad.

Al mismo tiempo, el discurso mediático incluyó descripciones detalladas de las condiciones laborales de los repartidores. Los temas más recurrentes fueron los ingresos y la protección social. En el primer caso, estos fueron una fuente constante de quejas, ya que las tarifas prometidas por las empresas, en muchas ocasiones, no se cumplieron en la práctica. Los repartidores debían cubrir costos como transporte y mantenimiento de sus vehículos, lo que agravó su situación económica. En el segundo, se resaltó la falta de seguros, equipos de protección y de apoyo en caso de accidentes laborales. Esta carencia fue un punto central en las protestas de los trabajadores, quienes demandaron mejoras sustanciales en sus condiciones laborales.

Otro aspecto destacado en esta narrativa fue la conducta social de los repartidores, la cual fue objeto de debate público debido a su impacto en la convivencia

ciudadana. Las noticias mencionaron comportamientos como infracciones de tránsito, ocupación desordenada de espacios públicos, actos delictivos, conflictos entre repartidores y clientes y el incumplimiento de protocolos de bioseguridad durante la pandemia. Estos relatos no solo reflejaron las tensiones sociales que rodearon el trabajo de reparto, sino los desafíos que enfrentaron los repartidores al desempeñar sus labores en un escenario poco regulado.

En conjunto, ambas configuraciones narrativas expresaron valoraciones divergentes y participaron en una disputa por el sentido del trabajo en plataformas. Mientras la narrativa empresarial tendió a presentar la flexibilidad como sinónimo de autonomía y oportunidad, aquella centrada en los trabajadores evidenció los límites estructurales de dicha promesa. No obstante, el cuestionamiento se concentró en efectos visibles como los ingresos, la seguridad social, la regulación, entre otros, más que en la lógica profunda de gestión algorítmica y fragmentación de la relación laboral que caracteriza la uberización del trabajo.

Sin embargo, esta disputa no se desarrolló en condiciones simétricas. Los resultados mostraron que el campo mediático estructuró diferencialmente la visibilidad y legitimidad de las voces que intervinieron en la construcción de sentidos y representaciones del trabajo en plataformas. La presencia predominante de empresas y representantes institucionales frente a una menor participación directa de los repartidores, sugirió que la controversia en torno a la uberización estaba organizada bajo una distribución desigual del poder discursivo. En este sentido, la prensa no operó únicamente como un espacio de circulación de relatos contrapuestos, sino como un dispositivo que tendió a privilegiar fuentes empresariales e institucionales, reforzando marcos interpretativos alineados con la modernización tecnológica y el crecimiento económico. Aunque la narrativa de precarización emergió con fuerza en contextos de conflicto o debate regulatorio, la del éxito empresarial circuló con mayor estabilidad y legitimidad pública, contribuyendo a la normalización del modelo.

Conclusiones

El objetivo del presente artículo fue analizar el fenómeno del trabajo uberizado de las plataformas de servicios de domicilio en Colombia registrado en noticias de medios de comunicación nacionales. Por una parte, se destaca el éxito empresarial de las plataformas, centrado en la innovación tecnológica y la competitividad; por otra parte, se evidencia una narrativa sobre la precarización de los repartidores debido a sus condiciones de trabajo, falta de derechos laborales y ausencia de seguridad social.

Esta narrativa de éxito empresarial se alinea con el concepto de uberización del trabajo, que implica la reconfiguración de las relaciones laborales, donde los trabajadores se convierten en *empresarios de sí mismos*, enfrentando condiciones laborales precarias bajo la promesa de flexibilidad y autonomía, pero sin los beneficios y garantías de una relación laboral formal (Abílio, 2019, 2020b, 2020a; Stecher; Morales, 2024b; Woodcock; Graham, 2020). La resistencia de las empresas a reconocer este tipo de relación y las tensiones generadas por reformas laborales, como la propuesta por el Ministerio de Trabajo en Colombia, refleja las contradicciones inherentes al modelo de negocio de las plataformas.

Las narrativas que predominan en los medios sobre las empresas reflejan una visión en la que el progreso y la rentabilidad parecen desligarse de las tensiones estructurales que este modelo crea para los trabajadores. La polaridad positiva, aunque en algunos casos menciona iniciativas de mejora, enmascara las dificultades económicas y sociales que enfrentan los repartidores. Estos elementos evidencian una autoexplotación promovida por las propias plataformas, las cuales externalizan los costos operacionales y de protección social, trasladándolos al trabajador. De esta manera, la narrativa del éxito empresarial logra eclipsar y supeditar la de los trabajadores enfocada en los trabajos precarios.

Estas narrativas mediáticas sobre el trabajo uberizado en las plataformas de servicios de domicilio en Colombia exponen un panorama complejo en el que se entrelazan discursos de éxito económico con críticas a la precariedad y a la falta de protección social. Además, no solo reflejan las desigualdades laborales inherentes al modelo de negocio de las plataformas, sino que subrayan la tensión entre la flexibilidad laboral y la protección de derechos fundamentales. El trabajo uberizado, tal como se presenta en las noticias, se configura como un fenómeno multifacético en el que se cruzan la innovación empresarial, la precarización laboral y las tensiones con las estructuras normativas y urbanas tradicionales.

A diferencia de estudios que han analizado las narrativas producidas directamente por las plataformas, como piezas publicitarias, discursos corporativos o contenidos audiovisuales en redes sociales, este evidencia cómo la prensa nacional funciona como un espacio de sedimentación y disputa simbólica entre actores empresariales, estatales y laborales, y cómo participa en la estructuración pública del sentido sobre la uberización del trabajo. En este marco, la contribución del artículo radica en demostrar que la disputa entre éxito empresarial y precarización laboral no solo expresa posiciones divergentes, sino que se organiza bajo condiciones asimétricas de visibilidad y legitimidad discursiva en la que las voces empresariales adquieren mayor centralidad. Así, se amplía el campo de estudios sobre plataformas en América Latina al incorporar el análisis del espacio mediático como actor clave en la producción y normalización del modelo.

Las limitaciones de este estudio incluyen posibles sesgos en la producción y representación de las noticias, ya que podrían no capturar la totalidad del fenómeno social debido a decisiones editoriales, la parcialidad de los relatos o la omisión de voces alternativas. A su vez, el análisis se limita a noticias publicadas desde 2015, lo que podría no reflejar de manera completa los cambios previos en las narrativas sobre las plataformas de trabajo de otros medios de comunicación. Asimismo, la selección de noticias se basó en criterios específicos, lo que pudo haber excluido perspectivas o eventos importantes no reflejados en los medios seleccionados. Estas limitaciones se mitigaron mediante estrategias como el análisis longitudinal y la contextualización de las noticias, lo que permite rastrear las transformaciones y rupturas en las narrativas.

De acuerdo con lo anterior, para futuras líneas de investigación se recomienda ampliar el periodo de análisis de las noticias sobre plataformas de trabajo en Colombia e incorporar el análisis de otros medios de comunicación nacional.

Referencias

1. Abílio, Ludmila (2019). Uberização: Do empreendedorismo para o autogerenciamento subordinado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 1-11. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
2. Abílio, Ludmila (2020a). Digital platforms and uberization: Towards the globalization of an administrated South? *Contracampo*, 39(1), 1-15. <https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38579>
3. Abílio, Ludmila (2020b). Uberizacao: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avancados*, 34(98), 111-126. <https://doi.org/10.1590/S0103-4014.2020.3498.008>
4. Abílio, Ludmila (2020c). Uberization and Youth: Inequalities, self-Management and New Forms of Labor Control. *Novos Estudos CEBRAP*, 39(3), 579-597. <https://doi.org/10.25091/S01013300202000030008>
5. Abílio, Ludmila; Amorim, Henrique; Grohmann, Rafael (2021a). Trabalho em plataformas digitais: perspectivas desde o Sul global. *Sociologias*, 23(57), 18-25. <https://doi.org/10.1590/15174522-117530>
6. Abílio, Ludmila; Amorim, Henrique; Grohmann, Rafael (2021b). Uberization and platform work in Brazil: concepts, processes and forms. *Sociologias*, 23(57), 26-56. <https://doi.org/10.1590/15174522-116484>

7. Acosta, Javier (15 de agosto de 2019). Rappi presenta PickUp, un nuevo modelo de entrega en restaurantes. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/rappi-presenta-pickup-su-nuevo-modelo-de-entrega-en-restaurantes-532613>
8. Agámez, Ariadne (28 de abril de 2023). Restaurantes crean la promoción “Ratti” como protesta por excesivas comisiones de Rappi. *Publimetro*. Recuperado de <https://www.publimetro.co/medellin/2023/04/28/restaurantes-crean-la-promocion-ratti-como-protesta-por-excesivas-comisiones-de-rappi/>
9. Ahumada, Omar Gerardo (26 de julio de 2019). ¿Cómo hace Rappi para crecer al 25 % mensual? *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/por-que-rappi-crece-al-25-mensual-393334>
10. Antunes, Ricardo (2023). Uberização do trabalho e capitalismo de plataforma: uma nova era de desantropomorfização do trabalho? *Análise Social*, 58(248), 512-532. <https://doi.org/10.31447/as00032573.2023248.04>
11. Así funciona la tarifa mínima para repartidores en Rappi acordada con el Mintrabajo (21 de febrero de 2024). *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/economia/empresas/asi-funciona-la-tarifa-minima-para-repartidores-en-rappi-acordada-con-el-mintrabajo/>
12. Asmar, Salomón (29 de septiembre de 2020). Plataformas de domicilios reportaron crecimiento durante la cuarentena por covid-19. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/especiales/el-boom-del-comercio-electronico/plataformas-de-domicilios-reportaron-crecimiento-durante-la-cuarentena-por-covid-19-3066590>
13. Bardin, Laurence (1996). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
14. Bedoya, Cristian; Jurado, Luz Karime; Rodríguez, Víctor Manuel (2023). Plataformas de trabajo bajo demanda y su inserción en la estructura productiva y en el mercado de trabajo: una lectura en Colombia. *Revista Lumen Gentium*, 7(1), 115-123. <https://doi.org/10.52525/lg.v7n1a7>
15. Benavides, Juan; Fernández, Cristina (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. Bogotá: Fedesarrollo. Recuperado de <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3962>
16. Berg, Janine; Furrer, Marianne; Harmon, Ellie; Rani, Uma; Silberman, Six (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT.

17. Bowen, Glenn A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
18. Bruner, Jerome (1991). The narrative construction of reality. *Critical Inquiry*, 18(1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.1086/448619>
19. Burke, Kenneth (1969). *A Grammar of Motives*. Berkeley: University of California Press.
20. Chen, Julie Yujie; Sun, Ping (2020). Temporal arbitrage, fragmented rush, and opportunistic behaviors: The labor politics of time in the platform economy. *New Media & Society*, 22(9), 1561-1579. <https://doi.org/10.1177/1461444820913567>
21. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL; Organización Internacional del Trabajo - OIT (2021). Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. En *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe* (pp. 23-47), coordinado por Gerhard Reinecke; Sonia Gontero. Santiago: OIT.
22. Cornelissen, Joep; Cholakova, Magdalena (2019). Profits Uber everything? The gig economy and the morality of category work. *Strategic Organization*, 19(4), 1-10. <https://doi.org/10.1177/1476127019894506>
23. D'Amours, Martine; Pogliaghi, Leticia; Bellemare, Guy; Briand, Louise; Hanin, Frédéric (2024). Reconceptualising Work and Employment in Complex Productive Configurations. *Work, Employment and Society*, 38(1), 63-82. <https://doi.org/10.1177/09500170221103131>
24. Davis, Gerald; Sinha, Aseem (2021). Varieties of Uberization: How technology and institutions change the organization(s) of late capitalism. *Organization Theory*, 2(1). <https://doi.org/10.1177/2631787721995198>
25. Egan, Robert; Philbin, Mark (2021). Precarious entitlement to public space & utility cycling in Dublin. *Mobilities*, 16(4), 509-523. <https://doi.org/10.1080/17450101.2021.1913067>
26. Fernández-Aragonès, Aina; Barreiro, María Soliña (2023). Framing the gig economy: Delivery riders in Spanish media (2015-21). *Journal of Class & Culture*, 2(1), 75-96. https://doi.org/10.1386/jclc_00023_1
27. Filgueiras, Vitor; Antunes, Ricardo (2020). Plataformas Digitais, Uberização do Trabalho e Regulação no Capitalismo Contemporâneo. *Contracampo*, 39(1), 27-43. <https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>

28. Fisher, Walter (2009). Narration as a human communication paradigm: The case of public moral argument. *Communication Monographs*, 51(1), 1-22. <https://doi.org/10.1080/03637758409390180>
29. Franco, David; Ferraz, Deise Luiza (2019). Uberização do trabalho e acumulação capitalista. *Cadernos EBAPE.BR*, 17, 844-856. <https://doi.org/10.1590/1679-395176936>
30. Gandini, Alessandro (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
31. Gans, Herbert (1979). *Deciding what's news: A study of CBS Evening News, NBC Nightly News, Newsweek, and Time*. Evanston: Pantheon Books.
32. Garcés, Magdalena; Frías, Pamela; Stecher, Antonio (2021). Sentidos del trabajo en el capitalismo de plataformas: análisis de narrativas audiovisuales en la gig economy. *Quaderns de Psicologia*, 23(2), e1607. <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1607>
33. García, María Angélica (28 de marzo de 2023). “Gracias, doctor Polo Polo”: congresista salió a las calles para apoyar protestas de Rappitenderos. *Publimetro*. Recuperado de <https://www.publimetro.co/bogota/2023/03/29/gracias-doctor-polo-polo-congresista-salio-a-las-calles-para-apoyar-protestas-de-rappitenderos/>
34. Geertz, Clifford (2003). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
35. Giraldo, Yanitza (2019). La economía colaborativa en Colombia: una nueva vía de informalidad en las relaciones laborales. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 9(3), 154-171. Recuperado de <https://www.rdi.uniceub.br/RBPP/article/view/6137>
36. Giraldo, Yanitza (2020). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo en Colombia. *Estudios Latinoamericanos de Relaciones Laborales y Protección Social*, 9(1), 117-127. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7683315>
37. Goods, Caleb; Veen, Alex; Barratt, Tom (2019). “Is your gig any good?” Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527. <https://doi.org/10.1177/0022185618817069>
38. Graham, Mark; Hjorth, Isis; Lehdonvirta, Vili (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>

39. Gregory, Karen; Paredes, Miguel (2020). Delivering Edinburgh: uncovering the digital geography of platform labour in the city. *Information, Communication & Society*, 23(8), 1187-1202. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1748087>
40. Grohmann, Rafael; Mendonça, Mateus; Woodcock, Jamie (2023). Communication and work from below: The role of communication in organizing delivery platform workers. *International Journal of Communication*, 17, 3919-3937.
41. Guerrero, Mariana (12 de noviembre de 2022). Rappi y ¿cuál más?: el escenario de las apps de domicilio en el país. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappi-y-apps-de-domicilios-fortaleza-frente-a-la-competencia-ifood-y-ubereats-573128>
42. Hall, Stuart (1982). The rediscovery of “ideology”; return of the repressed in media studies. En *Culture, Society and the Media* (pp. 56-90), editado por Tony Bennett; James Curran; Michael Gurevitch; Janet Wollacott. Londres: Routledge.
43. Hall, Stuart; Critcher, Chas; Jefferson, Tony; Clarke, John; Roberts, Brian (1978). *Policing the Crisis: Mugging, the State, and Law and Order*. Londres: Macmillan.
44. Hallin, Daniel; Mancini, Paolo (2012). *Comparing Media Systems Three Models of Media and Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
45. Kaye-Essien, Charles (2020). ‘Uberization’ as Neoliberal Governmentality: A Global South Perspective. *Journal of Asian and African Studies*, 55(5), 716-732. <https://doi.org/10.1177/0021909619894616>
46. Kirven, Alex (2018). Whose Gig Is It Anyway? Technological Change, Workplace Control and Supervision, and Workers’ Rights in the Gig Economy. *University of Colorado Law Review*, 89(1), 249-292. Recuperado de <https://scholar.law.colorado.edu/lawreview/vol89/iss1/6/>
47. Lovón, Marco; Cabel, Andrea (2023). Ciberdiscursos en Twitter sobre el delivery realizado por migrantes venezolanos en tiempos de la covid-19. *Política y Sociedad*, 60(2), e83354. <https://doi.org/10.5209/poso.83354>
48. Merriam, Sharan B. (2009). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco: Jossey-Bass.
49. Mieruch, Yannik; McFarlane, Daniel (2022). Gig economy riders on social media in Thailand: Contested identities and emergent civil society organisations. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 34(6), 1232-1242. <https://doi.org/10.1007/s11266-022-00547-7>

50. Ministerio de Relaciones Exteriores (2024). *Principales diarios del país*. Recuperado de <https://www.cancilleria.gov.co/colombia/nuestro-pais/diarios-pais>
51. Parwez, Sazzad (2022). COVID-19 pandemic and work precarity at digital food platforms: A delivery worker's perspective. *Social Sciences & Humanities Open*, 5(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2022.100259>
52. Plataforma colombiana Domicilios.com celebra primera década de creación (22 de septiembre de 2017). *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/empresas/plataforma-colombiana-domicilios-com-celebra-primer-decada-de-creacion-2550960>
53. Rappi: historia y futuro de la super app de Latinoamérica (19 de septiembre de 2022). *Startupeable*. Recuperado de <https://startupeable.com/rappi/>
54. Roberts, Anna; Zietsma, Charlene (2018). Working for an app: Organizational boundaries, roles, and meaning of work in the “on-demand” economy. En *Towards Permeable Boundaries of Organizations?* (pp. 195-225), editado por Leopold Ringel; Petra Hiller; Charlene Zietsma. <https://doi.org/10.1108/S0733-558X20180000057008>
55. Rouse, Joseph (1990). *Knowledge and power: toward a political philosophy of science*. Nueva York: Cornell University Press.
56. Schmidt, Florian (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Berlín: Friedrich-Ebert-Stiftung.
57. Soroka, Stuart (2006). Good News and Bad News: Asymmetric Responses to Economic Information. *Journal of Politics*, 68(2), 372-385. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2508.2006.00413.x>
58. Srnicek, Nick (2017). *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity.
59. Stecher, Antonio; Morales, Karol (Eds.) (2024a). *Plataformas digitales de trabajo en América Latina. Organización productiva, desafíos regulatorios, acción colectiva y subjetividades*. Santiago: LOM Ediciones.
60. Stecher, Antonio; Morales, Karol (2024b). Trabajo de plataformas en América Latina: un mapa general para la discusión. En *Plataformas digitales de trabajo en América Latina. Organización productiva, desafíos regulatorios, acción colectiva y subjetividades* (pp. 27-78), editado por Antonio Stecher; Karol Morales. Santiago: LOM Ediciones.

61. Todolí-Signes, Adrián (2017). The 'gig economy': employee, self-employed or the need for a special employment regulation? *Transfer*, 23(2), 193-205. <https://doi.org/10.1177/1024258917701381>
62. Tuchman, Gaye (1978). *Making News: A Study in the Construction of Reality*. Nueva York: Free Press.
63. Van Dijk, Teun (1990). *Discourse and society: A new journal for a new research focus*. *Discourse & Society*, 1(1), 5-16. <https://doi.org/10.1177/0957926590001001001>
64. Vargas, Derly Yohanna; Castañeda, Oscar Javier; Hernández, Mabel Rocío (2022). Technolegal Expulsions: Platform Food Delivery Workers and Work Regulations in Colombia. *Journal of Labor and Society*, 25(1), 33-59. <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10009>
65. Vargas, Pedro Miguel (2 de septiembre de 2019). Domiciliarios están causando impacto negativo en la ciudad. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/domiciliarios-estan-causando-impacto-negativo-en-la-ciudad-532748>
66. Vargas, Pedro Miguel (29 de septiembre de 2020). Reconocen vínculo laboral entre picker y plataforma digital. *Portafolio*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/reconocen-vinculo-laboral-entre-domiciliario-y-plataforma-digital-545135>
67. Vecchio, Giovanni; Tiznado-Aitken, Ignacio; Albornoz, Camilo; Tironi, Martín (2022). Delivery workers and the interplay of digital and mobility (in) justice. *Digital Geography and Society*, 3, 100036. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2022.100036>
68. Vivas, Julián (23 de diciembre de 2019). El nuevo desafío de Domicilios.com: superar a Rappi en tres años. *El Tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/domicilios-com-busca-superar-a-rappi-en-tres-anos-446064>
69. Wood, Alex; Graham, Mark; Lehdonvirta, Vili; Hjorth, Isis (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
70. Woodcock, Jaime (2020). The Algorithmic Panopticon at Deliveroo: measurement, precarity, and the illusion of control. *Ephemera: Theory & Politics in Organizations*, 20(3), 67-95. Recuperado de <https://ephemerajournal.org/sites/default/files/2022-01/20-3Woodcock.pdf>

71. Woodcock, Jaime; Graham, Mark (2020). *The Gig Economy. A critical Introduction*. Cambridge: Polity Press.
72. Zuboff, Shoshana (2021). *La era del capitalismo de vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder*. Ciudad de México: Paidós.

Cristian Bedoya-Dorado

Estudiante del Doctorado en Psicología en la línea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Docente ocasional del Departamento de Administración y Organizaciones e integrante del grupo de investigación en Humanismo y Gestión de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. Correo electrónico: bedoya.cristian@correounivalle.edu.co.

Fátima Díaz-Bambula

Doctora en Psicología en la línea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Docente e integrante del grupo de investigación en Psicología Organizacional y del Trabajo de la Facultad de Psicología de la Universidad del Valle. Correo electrónico: fatima.diaz@correounivalle.edu.co.