

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 1 de 13

PLATAFORMAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LOCAL

JUAN JOSÉ ECHEVERRI AGUDELO

Institución Universitaria de Envigado
jjecheverria@correo.iue.edu.co

JUAN JOSÉ RESTREPO POSADA

Institución Universitaria de Envigado
jjrestrepop@correo.iue.edu.co

Resumen: El artículo investiga el impacto que han tenido las plataformas digitales en las empresas y las personas, las cuales han traído consigo un crecimiento en las estrategias de adaptación y competencia con un nuevo mercado, generando valor agregado y transformando las dinámicas comerciales, llevándolos a adaptarse al cambio, pero a su vez, por tener poco tiempo en el mercado no existen regulaciones que en muchos casos son necesarias. Dentro del artículo se encontrarán plataformas como Airbnb, InDrive y Rappi, junto a otras más que operan localmente.

Palabras claves: *Adaptación al cambio, avances tecnológicos, dinámicas comerciales, entorno local, estrategias empresariales, mercado, plataformas digitales, regulación, valor agregado.*

Abstract: The article investigates the impact that digital platforms have had on companies and people, which have brought with them a growth in adaptation and competition strategies with a new market, generating added value and transforming commercial dynamics, leading them to adapt to the change, but at the same time, due to having little time in the market, there are no regulations that in many cases are necessary. Within the article will find platforms such as Airbnb, InDrive and Rappi, along with others that operate locally.

Key words: *Adaptation to change, Technological advances, Commercial dynamics, Local environment, Business strategies, Market, Digital platforms, Regulation, Added value.*

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las plataformas digitales han experimentado un notable crecimiento, ganando reconocimiento tanto en la sociedad como en el mercado local. Este ascenso no ha pasado desapercibido, generando un impacto significativo en la economía, junto con consecuencias tanto positivas como negativas. Algunas de estas plataformas han traído innovación y eficiencia a diferentes sectores, y en cambio otras han provocado algunas disputas que han llevado incluso al cierre de empresas y afectando así la estabilidad económica de algunos sectores.

En el artículo, se analizarán los impactos de las plataformas digitales en otros países, con el fin de comprender la manera en la que estas han sido reguladas y han logrado operar de diferentes maneras. Aunque el enfoque principal señala el impacto local en el Valle de Aburrá, es importante conocer las estrategias implementadas en otros

países y qué tan viable podría ser aplicarlas en nuestro país. Además de esto, se hará una investigación con casos de algunas plataformas y su impacto en los mercados locales, sobre cómo estas innovaciones han reconfigurado el panorama de las empresas y a su vez, la exigencia de los consumidores.

A lo largo del estudio, se buscará tener una visión más amplia sobre la influencia de las plataformas digitales en el entorno local, observando los posibles desafíos y oportunidades que vienen presentando y presentarán a futuro en la economía del Valle de Aburrá y la colombiana.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar las regulaciones y estrategias que puedan aplicarse sobre las plataformas digitales en el entorno local del Valle de Aburrá, que garanticen el desarrollo justo, la adaptabilidad y su sustentabilidad en dicho entorno.

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 2 de 13

2.2. Objetivos específicos

- Investigar cómo las plataformas digitales, han estado configurando y actualizando las dinámicas comerciales de las empresas en el entorno local.
- Analizar cómo las empresas están adaptando sus estrategias empresariales para lograr aprovechar las oportunidades que las plataformas digitales pueden ofrecer.
- Evaluar el impacto que tiene la implementación de los servicios ofrecidos por las plataformas digitales, y buscar medidas de regulación.

3. FUNCIÓN DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Las plataformas digitales como Airbnb, Rappi, Uber, Didi, DidiFood, InDrive, entre otras, han transformado grandemente la forma en como el mercado y los consumidores interactúan entre ellos, en sus conexiones y el intercambio de los servicios o productos que ofrecen algunos sectores en el mercado. Para entender esta transformación y su impacto, es importante conocer brevemente las funciones de estas plataformas digitales, que, podrían considerarse como plataformas operativas, ya que, de una manera u otra, ayudan a los proveedores (empresas, tiendas, locales, entre otros) en sus funciones y procesos para entregar productos o servicios a los consumidores.

Comenzando con Airbnb, esta plataforma transforma y revoluciona la industria de alojamiento, permitiendo a los usuarios arrendar inmuebles únicos, ya sean habitaciones e incluso casas completas, de manera que se satisfagan sus necesidades. (Airbnb, s.f.)

Por otro lado, la famosa plataforma Rappi, sobresale en el mercado de entrega a domicilio, donde incluye varios servicios como entrega de alimentos, comidas rápidas, mercados, artículos del hogar y medicamentos. (Rappi, s.f.)

Uber, Didi e InDrive, por su parte, tienen funciones bastante similares, las cuales brindan el servicio de transporte a pasajeros a través de aplicaciones móviles, donde en algunas es el pasajero quien puede negociar su tarifa para el servicio de transporte.

Por último, de las plataformas mencionadas, DidiFood, cuenta con una función similar a la de Rappi, la cual es la entrega a domicilio de alimentos, que permite la conexión entre usuarios y restaurantes locales.

Además de estas funciones que tiene cada una de las plataformas mencionadas con sus usuarios, le brindan a las Pymes la oportunidad de utilizar un recurso operativo para su relación con los consumidores, generando empleo, en muchos casos más rentabilidad para las compañías, pero que, a su vez, generan unos desafíos en sus diferentes sectores en el mercado, que requieren ser regulados, lo cual es materia de investigación en este artículo.

4. DESAFÍOS EN LOS DIFERENTES MERCADOS CON LAS PLATAFORMAS DIGITALES

4.1. Mercado de hospedaje

Este mercado se enfrenta a desafíos debido a la utilización de plataformas como Airbnb, ya que la entrada de esta, ha cambiado algunas de las reglas de competencia en el mercado del hospedaje, dándole un desafío a los hoteles tradicionales y aumentando la competencia entre ambos.

“En la era de la disrupción de Internet y del hecho de que ahora existe otra opción a los hoteles, se podría suponer que la industria hotelera se ha visto afectada negativamente por el auge de Airbnb” (Nath, 2022)

Otro de los desafíos que enfrenta este mercado, es la disminución de los ingresos en la industria hotelera tradicional, por lo cual ha sido necesario que estos hoteles reestructuren sus estrategias comerciales y de mercadeo. (Turismo, 2022)

A pesar de que plataformas como estas, logren generar empleo e ingresos para los propietarios de los inmuebles ofrecidos en la plataforma, y por ende, contribuya a la economía del país; estos y más desafíos exponen la necesidad que tiene la industria hotelera, y en especial en Colombia, de adaptarse a este nuevo entorno competitivo con la existencia de plataformas como Airbnb, de buscar estrategias que sean innovadoras y que les permita seguir teniendo relevancia y ser competentes en el mercado local.

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 3 de 13

4.2. Sector transporte

La implementación de plataformas de transporte como Uber, Didi e InDrive, ha traído una variedad de desafíos y debates para el mercado de transporte, especialmente en Colombia, ya que estas, a través de sus aplicaciones móviles, les permiten a los usuarios solicitar servicios de transporte, negociando una tarifa por el servicio, con más seguridad y agilidad a lo que normalmente se puede obtener con servicios ofrecidos en el sector de transporte público como taxis y demás. Esto ha generado un desacuerdo entre gremios de taxistas y conductores que generan ingresos por medio de estas plataformas, debido a las desigualdades que hay entre ambas partes.

Debido a esto, los taxistas han protestado por todas estas desigualdades, como altos costos que tienen estos para poder operar como taxistas, y que, para el caso de los conductores de las plataformas de transporte no son necesarios (Munevar, 2023)

Este sector se expone a un desafío, resumido en adaptarse a estas nuevas innovaciones, mejorando a la vez, la calidad de los servicios, de modo que les permita poder competir en el mercado de una forma más efectiva. De esta manera, la necesidad que surge de que estas dos partes puedan competir de manera justa en el mercado, implica que los taxistas y demás servicios de transporte público adopten estrategias y formas de poder diferenciarse, mejoran la experiencia de los usuarios, adaptándose además, a las nuevas y constantes demandas del mercado, logrando que la cantidad de usuarios que a diario utilizan los servicios por medio de las plataformas, opten también por utilizar los taxis y demás servicios de transporte público individual, ya que se registran millones de usuarios que por facilidad, seguridad y demás factores, prefieren utilizar estas plataformas digitales. Todo lo mencionado anteriormente, para que los taxistas puedan superar este desafío debe ser dentro del marco legal y las regulaciones existentes para prestar estos servicios a los usuarios en el país. (La República, 2023)

4.3. Sector comercial o entregas a domicilio

Uno de los principales desafíos a los que se enfrenta el sector comercial (restaurantes, tiendas,

supermercados, entre otros), es posiblemente la adaptabilidad a los cambios tecnológicos, poder mejorar sus estrategias logísticas, de modo que les permita seguir siendo relevantes, teniendo en cuenta que en la actualidad, los consumidores han optado por consumir varios productos por medio de las entregas a domicilio, realizar sus pedidos desde la comodidad de sus hogares, en la oficina o en el lugar donde se encuentren sin tener que desplazarse. Es por esto que este sector debe estar en constante innovación en la forma en como entrega sus productos, debe invertir en tecnología y logística que le permita cumplir con estas exigencias o necesidades del mercado, teniendo presente que esto genera unos costos adicionales para los negocios que se encuentran en dicho sector, como tarifas por comisiones y demás. (Juárez, 2022)

Si bien, estas plataformas brindan al sector comercial otra forma de vender sus productos, puede llegar a darse una dependencia a las mismas, debido a la costumbre que se puede crear en los consumidores de solo optar de esta forma para adquirir distintos productos. Tal dependencia pudo verse en el 2020, durante la pandemia del Covid19, ya que, por requerimientos de la cuarentena, las personas utilizaban más aun este tipo de plataformas digitales para comprar los productos que necesitaban sin tener que salir de casa.

Según resultados de una encuesta realizada en 2020:

“El 60.8% de los colombianos utilizan la aplicación Rappi para solicitar domicilios, el 26% usan Domicilios.com, el 17.2% utiliza iFood, el 11.5% Uber eats, el 9.8% Marqueo, el 7.7% Picap, el 2.3% Wabi, el 1.7% Cornershop, el 0.5% Uin y el 26% no usa ninguna aplicación” (Mobimetrics Digital, 2020)

5. IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN COLOMBIA

En los últimos años, la implementación de las plataformas digitales en Colombia ha tenido un impacto relevante en diferentes sectores de la economía del país como los mencionados anteriormente, plataformas como estas, con innovaciones tecnológicas han logrado

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 4 de 13

transformar la manera en como los colombianos pueden acceder a algunos servicios y productos ofrecidos por las mismas.

Rappi por su parte, ha sido una de las plataformas que más ha ganado popularidad en el país, ya que permite que los consumidores puedan ordenar comida y productos en línea. Ha sido clave para la transformación digital que han tenido comercios y supermercados en Colombia, ya que han integrado tecnología y que los negocios que pertenecen al sector comercial puedan cambiar la forma en como operan.

“Rappi proporciona a los comercios afiliados, además del envío de sus productos, un servicio de autogestión de su negocio, en el que pueden gestionar sus productos y obtener información de la facturación” (Caraza, 2022)

Lo anterior, les permite hacer una correcta organización del modelo de negocio y satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que, les da la capacidad de monitorear y analizar patrones de venta, ajustar sus estrategias de mercadeo, mejorar la eficiencia en la gestión de los pedidos y envíos, entre otras cosas.

Didi es una de las plataformas de transporte que ha logrado tener un impacto relevante en Colombia, además de ir en busca de la comodidad y suplir las necesidades de los usuarios, lanzando varios servicios como DidiMoto, DidiConfort, entre otros, tiene un compromiso con la seguridad, trabajando para lograr un sistema robusto que le brinde confianza a los usuarios al momento de utilizar los servicios ofrecidos por la plataforma. (Balaguera, 2024)

La compañía se encuentra en constante comunicación y disposición con las autoridades para cualquier situación que pueda poner en riesgo los usuarios, algo que sin duda, juega a favor de la plataforma y crea un impacto positivo que le permite ser relevante en el mercado y que su desarrollo siga aportando a la comunidad y a la economía del país. (Didi, s.f.)

Por otro lado, Uber sigue siendo una de las opciones más populares en Colombia en cuanto a transporte privado se trata, proporcionando una alternativa a los usuarios más conveniente a los taxis. En los últimos años ha mejorado las accesibilidad al transporte en ciudades como Cali, Medellín y Bogotá. Ha brindado también

oportunidades de trabajo e ingresos adicionales para los conductores. Aunque ha tenido un impacto y crecimiento importante, Uber también se ha enfrentado a disputas y debates en cuanto a regulaciones en el país, siendo altamente criticado por sectores que ven afectados sus intereses como el gremio de taxistas. (Ww4w, 2023)

Continuando con Airbnb, su impacto, al igual que el de Uber, ha sido tanto negativo como positivo. Por un lado, su impacto en la economía del país ha sido importante y mucho más en el sector del turismo, aportando una importante cifra en diferentes sectores que involucran este sector:

“Con un aporte de US\$899 millones en el año 2021, cifra que representa el 147% de la actividad turística directa en el país” (Soluinter, 2024)

Esto demuestra que Airbnb no es solo importante para temas de alojamiento, sino también en estimular gastos en diferentes áreas como restaurantes, tiendas y otras actividades turísticas, influyendo positivamente en áreas adicionales.

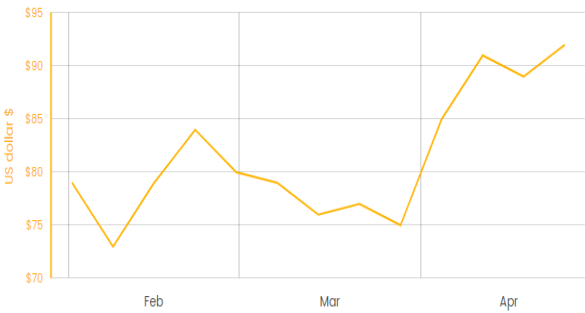
Por otro lado, Airbnb ha tenido también impactos negativos como la escasez de viviendas, especialmente en las ciudades principales del país, ya que los propietarios deciden retirar su inmuebles de agencias de arrendamiento o solicitar las viviendas a sus inquilinos, para iniciar su servicios en alojamiento con la plataforma, lo que genera un aumento en la escasez de las viviendas y un considerado aumento en el precio de los arriendos en estas ciudades principales y por ende, en los lugares aledaños, ya por la alta demanda y la poca disponibilidad, muchos propietarios aprovechan la situación para aumentar los canones de arrendamiento. También, las grandes empresas y fondos de inversión inmobiliaria han estado fortaleciendo grandes carteras mediante inversiones grandes, lo que lleva a que la escasez en viviendas disponibles aumente en Colombia, afectando a los inquilinos que están en búsqueda de lugares asequibles para vivir. (Overstreet, 2024)

6. IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN ANTIOQUIA Y VALLE DE ABURRÁ

Las plataformas digitales en Colombia han tenido un gran auge, pero ya dirigido a Antioquia y el Valle de Aburrá, y la competencia entre los hoteles tradicionales y viviendas turísticas por Airbnb u otras plataformas que cumplen esa función. Aunque los hoteles respetan este modelo de negocio y son conscientes de que llegó para quedarse, su punto es que se encuentran en gran desventaja y las condiciones de competencia son desiguales.

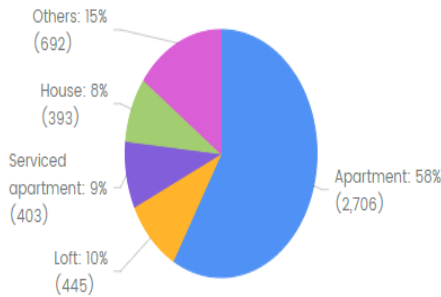
En el 2023 cada hotel en Colombia tuvo en promedio 2,6 habitaciones menos ocupadas por día, los hoteles estuvieron llenos en un 58,9% en promedio en los doce meses del año, mostrando una leve caída, ya que en el 2022 las ocupaciones fueron del 61,38% y aunque esta disminución no es de gran tamaño, preocupa porque en el primer trimestre del 2024 presento una caída de 3,3 puntos porcentuales frente a los mismos meses, pero en 2023. Cotelco, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, mencionó que uno de los factores que más golpeó este sector fue que el alquiler de viviendas turísticas aumentó en gran número, pero que, a la vez, los usuarios buscan economizar y se quedan en lugares donde no les cobren el IVA del 19% que se reactivó para este sector. (Villamizar, 2024)

Para visualizar cómo se ha movido este alquiler por Airbnb a corto plazo, que es lo que más se ha observado en la ciudad de Medellín, siendo está la ciudad que más volumen maneja en esta plataforma digital, los últimos tres meses ha dejado ingresos por \$6.948.924 y con una tasa de ocupación del 74% Figura 1 (Intelligence, s.f.), los cuales buscan las siguientes prioridades, los lugares de Medellín con mayor y donde hay más casas en alquiler son el Poblado, Laureles y Estadio, Figura 2 (Overview, s.f.)



Tomado de (Intelligence, s.f.)

FIGURA 1. TASA DE OCUPACIÓN PROMEDIO EN MEDELLÍN



Tomado de (Overview, s.f.)

FIGURA 2. TIPO DE PROPIEDAD EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES.

Además de Medellín, los municipios del Valle del Aburrá que siguen con mayor tasa de ocupación en promedio son Envigado con un 77%, Sabaneta con 73% y Rionegro con 62%.

De acuerdo con lo anterior, la tasa de ocupación es mucho mayor que el sector hotelero en Colombia, pero no solo eso, sino que, sus precios van aumentando, lo cual puede traer dos consecuencias, una positiva y una negativa, la primera es el aporte económico que tiene en la ciudad, no solo a nivel turístico, si no local, pero de esto sale la problemática que más se ha mantenido a flote y es la gentrificación y cómo los precios no solo de la capital antioqueña, si no del Valle del Aburrá han aumentado volviendo todo mucho más costoso para el vivir en estos lugares o a su alrededor.

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 6 de 13

Si se logran hacer aplicar estrategias y regulaciones optimas frente a este servicio para hacer una competencia justa y eficiente con el sector de hotelería tradicional y el costo de vida local, se puede convivir sin ningún problema, pero no llegar al punto de prohibirlas ya que Colombia tiene un libre mercado y según Asohost, Asociación Colombiana de Prestadores de Servicios Turísticos por Medio de Plataformas Digitales, realizó un estudio en el cual muestra que, si se prohíbe las plataformas digitales de estadía en Medellín obtendría una pérdida de \$110 millones de dólares y la pérdida de miles de trabajos, ya que los sectores de transporte, entretenimiento, restaurantes y compras, también se benefician del turismo, mirándolo así, se tiene un reporte de que, en el 2023 el alojamiento en vivienda turística genero 28,5 millones de dólares. (Fernández, 2024)

En el caso de las plataformas de transporte, en el país han sido de gran discusión durante varios años, ya que según el gremio de los taxistas estas han hecho que su trabajo se vea reducido y junto con otros factores han causado una cantidad de paros por parte del gremio a nivel nacional.

Las plataformas de movilidad al momento de llegar al mercado colombiano la primera ciudad en la cual es lanzada es en Medellín, ya que se tiene referencias de la ciudad como innovadora la cual siempre ha impulsado su enfoque de sostenibilidad social, ambiental y económica. Las plataformas como Didi, InDrive, Uber, Cabify y Yango la cual es la última aplicación que se lanzó en la ciudad, pero también hay otras más las cuales han salido por el aumento de este mercado no solo en el Valle del Aburra, si no Colombia ya que, si se busca información de estas aplicaciones, aunque muchas ya funcionan a nivel nacional, Medellín fueron su mercado de impacto. Las plataformas digitales cada vez buscan más generar más presencia en el Valle del Aburra como es el caso de Cabify la cual destino un millón de dólares durante seis meses desde septiembre de 2023 para el desarrollo de la plataforma en el territorio. (el Colombiano , 2023)

Las plataformas como tal albergan más de 380.000 conductores en todo el territorio nacional y se provee que crezca entre el 25% y el 45% en promedio dentro de las diferentes plataformas

(Núñez, 2023). Y de esta cantidad de conductores hay un estimado promediado que dice que 100.000 de estos conductores dependen económicamente de estas plataformas como sostenimiento para sus familias, por eso es un servicio que se debe adoptar, tomando en cuenta el ideal de Medellín y Valle del aburra de apoyar el desarrollo tecnológico es algo lo cual la ciudad debe apoyar por sus ideales, pero también haciéndolo de manera equitativa.

Siguiendo este lado económico frente a los ingresos que generan los conductores de las plataformas y es que en promedio un conductor se estaría ganando casi 3.000.000 mensuales o incluso más dependiendo de las horas de trabajo y descontando la tarifa que se cobra por el uso de la plataforma. (Noticias RCN, 2023)

Por último, las aplicaciones de entregas a domicilio como Rappi, con el impacto de la era digital una parte que más que beneficiada y aprovechada fue la de los domicilios incluso así sea de otra aplicación la pionera en Colombia es Rappi, la cual cuenta con más de 60.000 repartidores registrados y en el Valle del Aburra hay 16.675 trabajadores. (Rico, 2023) los cuales según el gerente de Rappi pueden estar ganando entre 11.000 y 12.000 pesos colombianos por hora sin contar las propinas que puede hacerse, prácticamente el doble de lo que se gana un trabajador con un mínimo, pero la controversia con Rappi es diferente a las de Airbnb o de plataformas digitales para la movilidad y es que Rappi siempre ha tenido un problema es con sus trabajadores, aunque la empresa asegura que los domiciliarios reciben seguro de salud y seguro de accidentes, es algo positivo, pero también los trabajadores deben tener garantías como un laborante normal y es la seguridad social siendo muy necesaria en este tipo de profesión.

Ya se habla más que todo de Rappi por ser la principal empresa que ofrece este servicio y con el paso del tiempo más competidores como Uber Eats, DidiFood y aplicación que ya no presta este servicio como Domicilios.com. (Munevar T. , 2023)

Las empresas más beneficiadas con esta modalidad son las Pymes las cuales componen el 95,6% del sector empresarial en Colombia, el otro porcentaje se reparte entre las pequeñas, las

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 7 de 13

medianas y las grandes con el menor porcentaje y por eso es tan importante Rappi para los emprendimientos, ya que por medio de esta plataforma dan a conocer sus productos e incluso se volvió un medio de fortalecimiento para estos. (Arenales, 2022)

Si se hacen cuentas frente a los registros que hay en el Valle del Aburra, se estiman casi 150.000 empresas que son pymes las cuales en su mayoría se benefician de Rappi teniendo una economía de apoyo entre sí, aunque ya se han venido hablando de medidas y se provee un aumento en los precios, no se sabe cómo se impactará y que consecuencias traería. (Coronel Lopez, Torres Gomez, Lopez Gonzalez, & Torres Gorron)

7. REGULACIONES INTERNACIONALES

7.1. Estados Unidos

En Estados Unidos, se aplicó el Proyecto de Ley del Senado para la Ley de la Comisión de Plataformas Digitales de 2023, donde el objetivo de esta ley es supervisar las plataformas digitales, promover la competencia y proteger a los consumidores. (Opportimes, 2023)

Este proyecto anticipó la creación de la Comisión Federal de Plataformas Digitales, que tiene la facultad de regular completamente las plataformas digitales, puede imponer sanciones, llevar a cabo investigaciones en las mismas y promulgar nuevas normas.

Además, la protección de datos es uno de los aspectos más importantes en esta regulación de dichas plataformas, ya que consideran que la privacidad de los consumidores y todos sus datos que pueden ser sensibles, es sumamente importante para todo lo relacionado con el comercio electrónico y el funcionamiento de estas plataformas y sus servicios. (Opportimes, 2023)

7.2. Unión Europea

En la Unión Europea, se ha establecido el Reglamento de Servicios Digitales (DSA, por sus siglas en inglés) para regular las plataformas digitales. Este reglamento tiene como objetivo brindar la protección de los consumidores y sus derechos fundamentales, también por fomentar la innovación y una competitividad justa que ayude a

expandir el desarrollo de las mismas, de las pymes y de las demás empresas y negocios que utilizan los servicios. (Comisión Europea, s.f.)

Este mismo reglamento regula que, estas plataformas deben garantizar que los trabajadores tengan derechos laborales básicos, tales como, salarios justos, que las condiciones de trabajo sean seguras y que puedan tener fácil acceso a la seguridad social. Así mismo, las plataformas deben garantizar que los consumidores reciban un servicio de calidad y que en caso de haya un problema con alguna transacción, las plataformas garanticen adecuados mecanismos para resolver estos problemas y un reembolso adecuado si hay lugar a ello.

7.3. América Latina

A pesar de que las regulaciones a las plataformas digitales varían según el país y los requerimientos que cada uno de ellos tiene, la UNESCO ha estado liderando algunos debates sobre la regulación de estas plataformas a nivel mundial, con el objetivo de garantizar que la información siga siendo un bien común, que el comercio sea justo y que haya un entorno y mercado abierto, competitivo y basado en los derechos humanos. (Unesco, 2022)

Sin embargo, en la actualidad no existen muchas regulaciones en este territorio que se puedan destacar, América Latina está explorando diferentes enfoques y vacíos donde pueda haber regulaciones, teniendo en cuenta la innovación, el desarrollo comercial, y la protección de los usuarios, colaboradores y demás partes involucradas con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales.

8. REGULACIONES Y ESTRATEGIAS PROPUESTAS CON LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN EL ENTORNO LOCAL DEL VALLE DE ABURRÁ

En vista del crecimiento y desarrollo que han tenido las plataformas digitales en Colombia, y, por ende, han tenido impacto en el Valle de Aburrá, ya que, este tiene ciudades como Medellín, considerado como distrito de la ciencia y la tecnología, es importante establecer regulaciones que promuevan un desarrollo justo,

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 8 de 13

sostenible y equitativo en este entorno, y después de conocer las regulaciones que se aplican sobre estas plataformas en territorios internacionales, se proponen algunas regulaciones que pueden ayudar al entorno local del Valle de Aburrá para abordar diversas problemáticas o vacíos, que van desde la protección de los consumidores y el desarrollo de una competencia justa y eficiente:

- Es importante establecer reglamentos que les aseguren a los trabajadores que prestan servicios en las plataformas digitales como conductores, domiciliarios y demás, para que tengan acceso a salarios básicos y condiciones laborales seguras, tal como se aplican en el Reglamento de Servicios Digitales de la Unión Europea, que se puedan manejar horarios laborales razonables y tener acceso a seguridad social, y demás prestaciones sociales.
- Es importante también que estas plataformas puedan promover y asegurar la responsabilidad social y ambiental, a través de mecanismos preventivos como la reducción de residuos, prácticas comerciales más sostenibles, e iniciativa de responsabilidad social con la comunidad local del Valle de Aburrá.
- Otra regulación que es sumamente importante que adopten estas plataformas es la resolución de los problemas y la calidad de los servicios ofrecidos por ellas, regulación que puede ser exigir la implementación de políticas claras de calidad de sus servicios, así como mecanismos efectivos para la resolución de problemas entre los usuarios y quienes prestan sus servicios.
- Un tema muy importante y que ha sido debate en muchos aspectos, que se ha notado en plataformas como Uber, InDrive, Airbnb y demás, es el tema fiscal. Una regulación que no puede pasar desapercibida y que es importante implementar, que las plataformas paguen impuestos y que puedan contribuir con el desarrollo de sus actividades económicas en la región.
- Una estrategia de regulación en el Valle de Aburrá para controlar y no prohibir

plataformas como Airbnb, es que a los usuarios se le haría un cobro del IVA para que se encuentre una equidad con el gremio hotelero, al mismo tiempo, que los usuarios registren los lugares que se van a arrendar con motivos de renta a corto plazo con un máximo de tres propiedades, en caso de que sobrepase este número de propiedades se vería en la obligación de registrarse como persona jurídica en la cual cumpliría con las responsabilidades que se tienen. Esta estrategia no va a hacer que se reduzca el turismo, solo buscaría que se regule un mercado que ha causado un aumento en los precios de alquiler y que busca proteger a una población local, igual, que se proteja a los usuarios y que puedan acceder a una vivienda de manera permanente por contratos de largo tiempo, en ciudades como New York, Ámsterdam, Ciudad de México y París se comenzaron a realizar regulaciones para que la gentrificación no afecte las ciudades y estas no ha hecho que se reduzca el turismo.

En New York, por ejemplo, se tomaron medidas fuertes de regulación casi que destruyendo el mercado y el ensayo de estas medidas fueron en temporada de navidad, ya que la hotelería de la ciudad reporto aumentos en las ocupaciones hoteleras y aumentos en los precios, pero siguieron teniendo grandes volúmenes de turistas y altos precios, se vieron casos de turistas que no sabían de las normas aplicadas a las plataformas de alquiler a corto plazo y manifestaron que no dejarían de visitar la ciudad, pero sí lo harían cuando no esté en temporada alta. (Hoover, 2023)

Estas plataformas y su importante papel en el entorno local hoy en día, son importantes para el crecimiento y la innovación que pueden ofrecer las pymes, restaurante y demás negocios del sector donde puedan ser utilizadas, es por esto que estas empresas se puedan adaptar de manera estratégica para aprovecharlas al máximo, por lo cual se proponen estrategias que pueden ser utilizadas en el entorno local del Valle de Aburrá para

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 9 de 13

garantizar el desarrollo justo, la adaptabilidad y la sustentabilidad:

Una estrategia para las plataformas de movilidad y que se encuentre seguridad y equidad con el gremio de los taxistas, ya que se han encontrado casos de abuso y secuestro a conductores, es la siguiente

- Desde un punto más gubernamental, lo que pasa es que los taxis tienen unos gastos mucho más elevados que un conductor de plataforma por el valor del cupo, el tipo de licencia, técnica mecánica y la revisión preventiva. (Noticias RCN, 2023).

En base a esta información, a los conductores en su proceso de entrar a la plataforma se les haga un estudio de antecedentes penales y cursos que la misma entidad colocaría a sus usuarios a realizar para poder laborar, que sean personas que cotizan por lo menos seguridad y salud por cuestiones de accidentes, y por cuestiones de igualdad dentro del país, estas personas deberían tener el tipo de licencia C2 la cual es la que tienen los taxistas y realizar mantenimientos seguidos por seguridad del conductor y de los usuarios que usan este medio de transporte.

- En temas económicos, los usuarios que van a trabajar como conductores no deben pagar su cupo en la plataforma, ya que la plataforma cobra un 30% estimado, el conductor debería pagar una tasa de impuesto de su vehículo por el hecho de trabajar en la plataforma lo cual haría que el servicio fuera un poco más costoso, pero volvería el mercado más competitivo con el nivel de los precios y mucho más justo.

La idea de la estrategia no es hacer que se baje la cantidad de usuarios que ofertan el servicio porque siempre va a estar la oferta de los conductores y la demanda de los usuarios, sino que, el modelo que se maneja con los taxis debe ir cambiando y se está haciendo como algunas aplicaciones para taxis por el estilo de Uber y las mencionadas, pero también se han hecho alianzas por parte de las plataformas creando aplicaciones en conjunto para este gremio y poderlo apoyar, uno de esos es

Uber Taxi el cual nació de una alianza entre Uber y TaxExpress que fue lanzado en el 2022 y llegó a generarle a los usuarios taxistas 30% más de ganancias, lo cual era un promedio de un millón doscientos semanales. (Escobar, 2022), añadiendo que algunos taxis han migrado a las plataformas para prestar su servicio, ya que son más usadas en el país. Por parte de las motos, la cual es una modalidad en auge que se está viendo y casi que todas las plataformas comenzaron a ofrecerlo en sus servicios de movilidad por la cuestión del ahorro del tiempo para los usuarios, para esta parte no se tomarían partes desde una licencia de moto porque en el país solo hay dos A1 y A2 que se diferencian por el cilindraje de la motocicleta, pero sería el mismo proceso con la única diferencia del pase, ya que por reglamentación del país, solo hay dos tipos en este tipo de vehículo.

- En cuanto a la entrega a domicilio, en Colombia tomó mucha fuerza desde la llegada de Rappi, pero con el paso del tiempo casi todas las plataformas se han diversificado y este es uno de sus servicios, sin embargo, Rappi es su principal ofertante. Aunque este servicio nunca se ha pensado regular, si se deben crear equidad para los trabajadores, como tarifas mínimas y, junto con los acuerdos a los que se llegaron entre el gobierno y las empresas con la reforma laboral que se presentó, que el trabajador se identifica como dependiente la empresa responderá por el 100% de los pagos de seguridad social y si es independiente la empresa aporta el 60% y el trabajador el 40%. Pero no solo esto es noticia, la empresa llegó a un acuerdo con sus trabajadores y estos tendrán una tarifa mínima de \$3.050 y \$640 por cada kilómetro recorrido. Es algo que este sector necesitaba, ya que es su problemática más grande y es que alberga a más de 120 mil trabajadores, quienes cuales exigían estas condiciones, ya que es un mercado el cual nació con la era digital, va creciendo mucho más y se va uniendo mucha más competencia. Este mercado apoyo a miles

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 10 de 13

de establecimientos no solo de comidas, si no de muchas variedades de productos. Aunque Rappi sea la principal empresa, porque ese es uno de sus principales negocios, con el cual fue reconocida y se conoce este mercado, esta ley debería aplicar para todas las aplicaciones que prestan este tipo de servicio, primero por equidad y segundo porque es lo correcto para el domiciliario, aparte de que después de lo sucedido entre Rappi y sus trabajadores, los de DidiFood decidieron hacer lo mismo con la app para mejorar sus condiciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las plataformas digitales son un nuevo mercado que ha llegado para quedarse, y negarse a ellas o sacarlas del país, es condenarlo a que quede con serios problemas frente a sus ideales con las TIC; y en el caso de Antioquia y Valle de Aburrá, con lo que quieren representar con la evolución digital. Sumándole a esto que, las plataformas han brindado nuevas oportunidades laborales para las personas y han permitido la evolución de un mercado tradicional, pero siempre y cuando se vea una competencia leal con igualdad por ambas partes, lo cual ha llevado a que muchos países las acepten, a través de regulaciones, porque desaparecer el mercado tradicional de una manera inmediata puede generar problemáticas sociales y económicas.

Colombia, por su parte, es un país que aún le falta mucho en cuestión de regulación tecnológica frente a estas plataformas mencionadas en el artículo, algunas llegaron al país desde hace más de 10 años y nunca se pensó en ser reguladas de una manera estricta, no como un castigo, si no, en busca de la equidad en el mercado, y como una forma de generar ingresos al estado por medio de algunas regulaciones.

Los resultados con el artículo permite ver, no solo en el Valle de Aburrá, sino en todo el territorio, la forma en cómo el país se volvió centro de atracción tecnológico para las aplicaciones que ofrecen todos estos servicios,

hasta llegar al punto de crear un mercado fuertemente competitivo entre las mismas, a pesar de que en algunos sectores como los de movilidad y arrendamiento, trajeron consecuencias económicas y sociales, tanto buenas como malas, por lo cual este artículo se realizó, permitiendo analizar y proponer estrategias, que se podrían implementar, aplicando conceptos y conocimientos, entre varios, como la planeación estratégica, necesaria para las empresas y especialmente para las Pymes.

Con la información obtenida y lo demás desarrollado en el artículo, se logró evidenciar una competencia desigual entre las plataformas y los negocios tradicionales, al igual que, el objetivo de este artículo, establecer regulaciones y estrategias que promuevan dicha igualdad que escasea en los distintos mercados o sectores, protegiendo a los consumidores y que se garanticen condiciones laborales justas, entre otras cosas.

Gracias a esto, se puede notar la importancia de implementar un enfoque regulatorio y estratégico que considere aspectos sumamente importantes como los económicos, sociales y ambientales frente a los servicios y funcionalidades de estas plataformas digitales, en colaboración con el gobierno y las partes involucradas en los sectores como las Pymes, para que se pueda notar un crecimiento equitativo y sostenibles en el entorno local del Valle de Aburrá y el todo el territorio colombiano.

La recomendación para las actividades futuras, es la constante investigación frente a los impactos y desafíos que traen consigo estas plataformas y sus servicios, ya que la tecnología y la innovación está en constante cambio, y nuevos desafíos pueden venir con el crecimiento de estos modelos de negocio. Las estrategias y regulaciones pueden cambiar e incluso mejorar, permitiendo una mayor cercanía con la igualdad en los mercados involucrados y demás sectores que se ven afectados o beneficiados con los servicios ofrecidos. Es importante que, a futuro, se siga teniendo en cuenta las regulaciones y estrategias aplicadas internacionalmente, que, de seguro, serán un impulso para reconocer y proponer nuevas medidas para el buen funcionamiento de estas plataformas.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 11 de 13

REFERENCIAS

- Airbnb. (s.f.). *Acerca de Airbnb: qué es y cómo funciona*. Obtenido de Airbnb: <https://www.airbnb.com.co/help/article/2503>
- Arenales, J. V. (21 de septiembre de 2022). *Comercios aliados de Rappi son en 92% pymes y promedian 4.800 órdenes por mes*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/empresas/92-de-comercios-aliados-de-rappi-son-pymes-que-promedian-4-800-ordenes-al-mes-3452398>
- Balaguera, P. G. (21 de febrero de 2024). *'Tuvimos más de 13 millones de descargas en Colombia': Didi*. Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/didi-tuvo-mas-de-13-millones-descargas-en-colombia-598949>
- Caraza, Y. (19 de septiembre de 2022). *Rappi: Historia y Futuro de la Super App de Latinoamérica*. Obtenido de Startupeable: https://startupeable.com/rappi/#Impacto_en_la_transformacion_digital_de_negocios
- Comisión Europea. (s.f.). *Reglamento de servicios digitales*. Obtenido de Comisión Europea: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act_es
- Coronel Lopez, J., Torres Gomez, E., Lopez Gonzalez, M., & Torres Gorron, J. (s.f.). *Impactos económicos y empresariales por Covid-19 en el Aburrá Sur*. Obtenido de Camara de Comercio Aburrá Sur: <https://ccas.org.co/wp-content/uploads/IMPACTOS-ECON%C3%93MICOS-Y-EMPRESARIALES-EN-EL-ABURR%C3%81-SUR.pdf>
- Didi. (s.f.). *Ruta de la buena onda - Colombia*. Obtenido de Didi: <https://web.didiglobal.com/co/newsroom/ruta-de-la-buena-onda-colombia/>
- el Colombiano . (4 de Septiembre de 2023). *Cabify sigue su carrera ascendente en Medellín*. Obtenido de el Colombiano : <https://www.elcolombiano.com/informes-comerciales/las-marcas-hablan/cabify-sigue-su-carrera-ascendente-en-medellin-HI22193361>
- Escobar, N. E. (26 de octubre de 2022). *La alianza entre Uber y TaxExpress llegó a Medellín tras tener un buen primer año*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/empresas/la-alianza-entre-uber-y-taxexpress-llego-a-medellin-tras-tener-un-buen-primer-ano-3477473>
- Fernández, J. E. (1 de abril de 2024). *Los billones que perderían Medellín y Colombia si se acaban servicios como Airbnb, como propone Federico Gutiérrez*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/colombia/2024/04/01/los-billones-que-perderian-medellin-y-colombia-si-se-acaban-servicios-como-airbnb-como-propone-federico-gutierrez/>
- Hoover, A. (20 de diciembre de 2023). *Navidad en Nueva York, más cara después de la prohibición de Airbnb*. Obtenido de WIRED: <https://es.wired.com/articulos/navidad-en-nueva-york-mas-cara-despues-prohibicion-airbnb>
- Intelligence, A. H. (s.f.). *Analytics*. Obtenido de AllTheRooms: Historical Intelligence: <https://analytics.alltherooms.com/investor/historical/887510>
- Juárez, C. (10 de noviembre de 2022). *Mercado de delivery en Colombia enfrentará una nueva reconfiguración*. Obtenido de The Logistics World : <https://thelogisticsworld.com/actualidad-logistica/mercado-de-delivery-en-colombia-enfrentara-una-nueva-reconfiguracion/>
- La República. (30 de Junio de 2023). *Más de ocho millones de personas usan las aplicaciones de movilidad en el territorio*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/especiales/crecen-las-opciones-de-movilidad/mas-de-ocho-millones-de-personas-usan-las-aplicaciones-de-movilidad-en-el-territorio-3647866>
- Mobimetrics Digital. (15 de octubre de 2020). *Aplicaciones más usadas por los colombianos para solicitar domicilios - Mobimetrics*. Obtenido de Mobimetrics - Portal de información de mercado de fuente móvil en LATAM: <https://mobimetrics.co/stats/aplicaciones-mas-usadas-por-los-colombianos-para-solicitar-domicilios/>
- Munevar, J. T. (2023 de enero de 2023). *Prohibirían en Colombia aplicaciones de transporte como Uber y Cabify, según propuesta de la Superintendencia*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/colombia/2023/01/30/prohibirian-en-colombia-aplicaciones-de-transporte-como-uber-y-cabify-segun-propuesta-de-la-superintendencia/>
- Munevar, T. (13 de agosto de 2023). *Los rappideros en Colombia pueden ganar más de lo que se imagina: entérese de la cifra*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/colombia/2023/08/13/los-rappideros-en-colombia-pueden->

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 12 de 13

- ganar-mas-de-lo-que-se-imagina-enterese-de-la-cifra/
- Nath, T. (29 de Enero de 2022). *Airbnb versus hoteles: ¿cuál es la diferencia?* Recuperado el 9 de Abril de 2024, de Investopedia: <https://www.investopedia.com/articles/investing/112414/airbnb-brings-sharing-economy-hotels.asp>
- Noticias RCN. (2 de febrero de 2023). *¿Qué tiene que pagar un taxista para trabajar vs. un conductor de Uber?: Aquí las cifras.* Obtenido de Noticias RCN: https://www.noticiasrcn.com/colombia/que-tiene-que-pagar-un-taxista-para-trabajar-vs-un-conductor-de-uber-aqui-las-cifras-439251#google_vignette
- Noticias RCN. (21 de febrero de 2023). *Con cuánto se queda el dueño de un taxi vs. el porcentaje que ganan las apps de transporte.* Obtenido de Noticias RCN: <https://www.noticiasrcn.com/colombia/con-cuanto-se-queda-el-dueno-de-un-taxi-vs-el-porcentaje-que-ganan-las-apps-de-transporte-440491>
- Núñez, A. G. (6 de junio de 2023). *Cabify, inDrive, Uber y Didi ya suman más de 380.000 conductores registrados en apps.* Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/empresas/cabify-indriver-uber-y-didi-ya-suman-mas-de-380-000-conductores-3630654>
- Opportimes. (5 de noviembre de 2023). *Plataformas digitales: regulación en Estados Unidos.* Obtenido de Opportimes: <https://www.opportimes.com/plataformas-digitales-regulacion-en-estados-unidos/>
- Overstreet, K. (7 de marzo de 2024). *¿Está contribuyendo Airbnb a la crisis de la vivienda?* Obtenido de Arch Daily: <https://www.archdaily.co/co/993971/esta-contribuyendo-airbnb-a-la-crisis-de-la-vivienda>
- Overview, A. (s.f.). *Analytics.* Obtenido de AllTheRooms: <https://analytics.alltherooms.com/investor/overview/835230>
- Rappi. (s.f.). *Sobre nosotros.* Obtenido de Rappi: <https://about.rappi.com/es/sobre-nosotros>
- Rico, S. D. (18 de agosto de 2023). *Así es el perfil de quienes trabajan como domiciliarios en Rappi.* Obtenido de Portafolio: <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/rappi-perfil-de-los-rappitenderos-y-beneficios-y-alianzas-de-la-app-para-los-domiciliarios-587547>
- Soluinter. (23 de enero de 2024). *Airbnb: un motor de crecimiento económico y turístico en colombia.* Obtenido de InvestWe: <https://investwe.co/airbnb/airbnb-un-motor-de-crecimiento-economico-y-turistico-en-colombia/?pageblog=2>
- Turismo. (27 de Septiembre de 2022). *Airbnb contribuye a la generación de 64 mil empleos en Colombia: Oxford Economics.* Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/turismo/airbnb-contribuye-a-la-generacion-de-64-mil-empleos-en-colombia-oxford-economics/>
- Unesco. (23 de noviembre de 2022). *Consulta en América Latina y el Caribe sobre marco regulatorio modelo para plataformas digitales para asegurar la información como un bien común.* Obtenido de Unesco: <https://www.unesco.org/es/articles/consulta-en-america-latina-y-el-caribe-sobre-marco-regulatorio-modelo-para-plataformas-digitales>
- Villamizar, A. (28 de abril de 2024). *Así es la competencia entre hoteles tradicionales y viviendas turísticas de plataformas digitales: piden una regulación.* Obtenido de el Colombiano: <https://www.elcolombiano.com/amp/negocios/oferta-de-airbnb-crece-por-encima-de-los-hoteles-en-colombia-DC24376467>
- Ww4w. (20 de octubre de 2023). *10 años de viajes, historias y transformación de Uber en Colombia.* Obtenido de Women Working For The World: <https://ww4w.co/10-anos-de-viajes-historias-y-transformacion-de-uber-en-colombia/>

CURRICULUM VITAE

Juan José Echeverri Agudelo: Estudiante activo de la Institución Universitaria de Envigado, administrador financiero en formación, co investigador con el fin de optar por el título profesional.

Juan José Restrepo Posada: Estudiante activo de la Institución Universitaria de Envigado, administrador financiero en formación, co investigador con el fin de optar por el título profesional.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia , educación y desarrollo	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 13 de 13