

**Análisis de la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de la Alcaldía Municipal**



Nasly Carolina Hoyos Medina

Yasmin Elena Zuñiga Muñoz

Fundación Universitaria de Popayán

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativa

Programa de Administración de Empresas

Popayán

2022

**Análisis de la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de la Alcaldía Municipal**



Nasly Carolina Hoyos Medina

Yasmin Elena Zuñiga Muñoz

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Asesor

Mg. Laura Beatriz Potes Ordoñez

Fundación Universitaria de Popayán

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativa

Programa de Administración de Empresas

Popayán, Cauca

2022

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

**Firma del director de la modalidad de grado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

Popayán, 08 de agosto de 2022

## **Agradecimientos**

A Dios, por guiarnos este en proceso académico para obtener el título profesional, por ser siempre nuestra guía y ayudarnos a no desfallecer en el camino. A aquellos que de alguna manera contribuyeron para llevar a feliz término esta investigación: docentes, amigos y familiares.

A la Fundación Universitaria de Popayán, por brindarnos los conocimientos para formarnos como profesionales.

A los docentes de la Fundación Universitaria de Popayán del programa de Administración de Empresas, quienes nos brindaron un espacio de su tiempo para formar parte de este proyecto de investigación

## Tabla de contenido

Resumen.....	11
Introducción .....	12
Capítulo I El Problema .....	14
1.1.    Antecedentes.....	14
1.1.2. Contexto Internacional .....	14
1.1.3. Contexto Nacional .....	16
1.2.    Planteamiento del problema .....	18
1.3.    Objetivos .....	25
1.3.1. Objetivo General .....	25
1.3.2. Objetivos Específicos .....	25
1.4.    Justificación.....	25
1.5.    Marco de Referencia .....	27
1.5.1 Marco Teórico .....	27
1.5.1.1. Aproximación teórica .....	27
1.5.1.2. Origen y evolución de la RSE (RSE) .....	27
1.5.1.3. Conceptualización de la RSE.....	33
1.5.1.4. Estándares Generales sobre RSE .....	35
1.5.1.4. Clases y dimensiones de la RSE .....	38

1.6 Marco legal de la RSE.....	41
1.7 Diseño Metodológico .....	44
1.7.1. Enfoque de la Investigación.....	45
1.7.2 Tipo de Estudio .....	46
1.7.3 Técnicas de recolección de la información.....	48
1.8 Población y Muestra .....	50
1.9 Tratamiento de la información .....	51
2 Capítulo II. Análisis e Interpretación de Resultados .....	53
2.1. Resultados .....	53
2.1.1. Caracterización de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza.....	53
2.2. Identificaciones de las actuaciones de la Alcaldía frente a la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos. ....	76
2.3 Estrategias de Mejora desde la RSE .....	81
Conclusiones .....	95
Recomendaciones .....	96
Referencias Bibliografías.....	98
Anexos .....	104
Anexo -A. Encuesta –.....	104

Anexo -B. Entrevista Realizada al Director de Riesgos de la Alcaldía Municipal de  
Popayán – .....107

## Listado de gráficas

- Gráfica 1 Tabla de desempleo .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 2 Estrato y tipo de vivienda según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 3 Nivel de escolaridad según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 4 Naturaleza del negocio, antigüedad, disposición a vender el negocio y fuente de financiación del negocio según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 5 Ingresos promedio mensual, monto invertido en mercancía y promedio de ventas mensuales según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 6 Días a la semana y horas en que trabajan según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 7 Ayudas por parte de la alcaldía y condiciones de reubicación según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gráfica 8 Tiempo de recuperación económica y condiciones del negocio después del desalojo según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán .....**Error! Bookmark not defined.**



Gráfica 9 Disminución de inventarios, afectación de ingresos y sus respectivos impactos según encuesta a comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza en la ciudad de Popayán .....**Error! Bookmark not defined.**

### **Listado de tablas**

Tabla 1 Resumen de las categorías de Responsabilidad Social definidas por Caravedo. (Dinero, 2006).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 2: Cálculo del tamaño óptimo de la muestra .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 3 Tasa de hurtos a personas por cada 100.000 habitantes a nivel nacional, departamental y número de casos en el municipio. ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 4 Propuesta de capacitación integral con todo los involucrados**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 5 Plan de Formación .....

## **Listado de figuras**

Figura 1. Estrategias de mejora.....	81
Figura 2. Análisis para determinar el estado de sus establecimientos de comercio.....	85
Figura 3. Articulación de la cuádruple hélice.....	87

## Resumen

Desde tiempo atrás la capital Caucana, Popayán, ha tenido un lugar icónico donde han sucedido varios cambios y cada generación de payaneses recuerda de manera diferente al centro comercial Anarkos. Fue un hecho notorio y una fuente noticiosa conocida a nivel nacional, lo ocurrido en la parte estructural (infraestructura) de este lugar, que hasta la presente fecha ha sido fuente de diversas investigaciones, desde judiciales hasta científicas como la presente, que se enfocó en analizar desde la Responsabilidad Social Empresarial, en adelante nombrada por sus siglas RSE, la realidad que viven los comerciantes del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, quienes debieron ser desalojados por la falla descrita. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial anarkos plaza bajo una visión de la RSE por parte de la Alcaldía Municipal de Popayán. Se utilizó una metodología mixta, la cual permitió por medio de sus componentes cualitativos, indagar los acontecimientos de las modalidades o niveles, que dieron origen a una serie de variables que a su vez son el eje de la investigación; cuantitativos porque es indispensable obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de los comerciantes del Anarkos que fueron el objeto de estudio. Este trabajo plantea unas propuestas desde la RSE, como plan de acción donde se vean involucrados propietarios, copropietarios, entes municipales y entes privados en especial las Universidades locales, y de esta manera generar articulaciones de los cuatro sectores (Empresa-Estado-Universidades y Sociedad en general), para mejorar la calidad de todos los ciudadanos.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, comerciantes, calidad de vida, Alcaldía.

## **Introducción**

Quienes tienen una empresa comprometida con la RSE son impulsadas por uno o más motivos para ser socialmente responsables. El éxito alcanzado en lograr este comportamiento, depende en gran medida de la fuerza ejercida por esta constelación de motivaciones en directivos y colaboradores, en la naturaleza de sus actividades y en las prácticas gerenciales empleadas en la realización cotidiana de sus actividades. Asimismo, las entidades gubernamentales deben adoptar la RSE en sus planes de acción, dado a que esto les ayudara a genera políticas públicas encaminadas aspectos sociales, como es el empleo, la seguridad, la educación, la salud, la protección y cuidado ambiental, entre otra.

Para encontrar cómo la RSE se involucra con la realidad de la ciudad de Popayán, específicamente en el Centro Comercial Anarkos Plaza, el presente trabajo presenta los resultados de un trabajo investigativo del semillero Emprende bajo la dirección del profesor Juan Manuel Bucheli el cual presenta tres (3) capítulos señalados a continuación:

El capítulo I, plantea analizar la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza, en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la RSE y cómo esta afecta a la ciudadanía, aumentando los porcentajes de desempleo y de inseguridad, desarrollando una ardua revisión bibliográfica a través de la metodología de revisión documental para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos.

Posteriormente, se presenta el capítulo II que da lugar al análisis de los resultados obtenidos en la caracterización sociodemográfica, cómo la articulación de la cuádruple hélice permite generar sinergia entre sí y generar estrategias de mejora, para los comerciantes afectos en la problemática anteriormente planteada, lo cual llevo a que se concluye tres categorías emergentes que incorporar la RSE.

Finalmente se presenta el capítulo III mediante la presentación de las conclusiones y las recomendaciones de la investigación respectivamente.

## **Capítulo I El Problema**

### **1.1. Antecedentes**

Desde las diferentes teorías clásicas, se han realizado aportes significativos en la categoría de la RSE, lo cual ha permitido la evolución de esta, dando así una aceptación que con el tiempo crece más. Es por lo que (Jaramillo,2007) indica que el termino de Responsabilidad Social Corporativa, se comienza a debatir ampliamente, en tendiendo que esta lleva a mirar ámbitos empresariales y estatales. En un sentido más general, la RSE puede referir como la responsabilidad que tiene las diferentes entidades Estatales frente a la sociedad en general.

#### **1.1.2. Contexto Internacional**

Como primer antecedente internacional, se encuentra desde México el estudio denominado “el comercio justo y la RSE reflexiones desde los sistemas de certificación autónoma” la cual se estableció como objetivo primordial la importancia de planear un compromiso social y medioambiental con el entorno en el que operan las entidades estatales, es así como el autor (Mendizábal, 2013), publica que la responsabilidad empresarial va más allá del cumplimiento de normas jurídicas, sino también en la dignidad de los trabajadores, es por eso que define a la RSE, como el conjunto de normas jurídicas que deben llevar un monitoreo continuo por parte de las entidades estatales, sin dejar de lado el bienestar del trabajador, desde sus diferentes ámbitos de bienestar como los son:

1. Salario reglamentario por las normas estatales
2. Derecho a la formación
3. Actividades de RSE las cuales integren a las empresas mexicanas con las entidades gubernamentales de cada uno de sus estados

En este sentido se permitió observar cómo la Responsabilidad social juega un papel fundamental en articulación con el Estado, dando a conocer los beneficios que la RSE, trae en sus aspectos sociales, asimismo, la incorporación de políticas públicas, que coadyuven en generar sinergia entre el Estado y la sociedad civil.

El siguiente antecedente, se enfoca frente a la investigación desarrollada y al realizar un estudio de la relación con respecto a los objetivos más importantes que aborda la RSE según el autor (IMARZÁ, 2006), en este sentido, se puede decir que se sitúa dentro de un marco más amplio que implica una reflexión en profundidad acerca de los principios y normas que deben regir la actividad económica. Esto implica un cambio fundamental en la forma de pensar, la estrategia y las prácticas.

Por lo anterior, la RSE a través del tiempo se ha ido incursionando desde estos puntos de vista para lo cual ha generado dos particularidades como lo describe el autor (Varela, 2013) desde dos formas: RSE referente a los accionistas (shareholders) y dirigida solo a maximizar los beneficios de los propietarios, y la RSE referida a los agentes internos y externos de la organización (stakeholders o grupos de interés) y enfocada a producir un efecto positivo en la sociedad por medio de códigos éticos y de gobernabilidad empresarial.

Conforme a ello, según lo anterior, se demuestran que la dificultad para la aplicación de la RSE por parte de las Organizaciones, se establece como los principales factores inhibidores el de

aprehensión de la RSE, tanto a nivel empresarial como Estado y sociedad el cual denota una preocupación por parte de los investigadores para fortalecer la implementación de la RSE.

### **1.1.3. Contexto Nacional**

Después de realizar un recorrido desde el contexto internacional, en el que resaltan investigaciones que apuntan a la inquietud de identificar los factores, se puede vislumbrar y resaltar la importante evolución que ha tenido el concepto de la RSE, pasando de ser en sus inicio como un acto de filantropía aun acto desarrollo, tanto para el empresario como los stakeholders, que consecuente las resultas de la implementación de la RSE, en las empresas no solamente genera un reconocimiento moral o altruista sino también un desarrollo económico y beneficioso para la empresa, y bienestar para los grupos de interés de las mismas.

En este sentido, como primer antecedente nacional, tenemos la investigación denominada “Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia” que tiene como propósito mostrar la importancia de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones.

Según (VILLAR, 2006) el enfoque del sector empresarial hacia la RSE también ha evolucionado a medida que ha descubierto nuevas formas de relacionar sus actividades sociales con la operación de los negocios. Ese camino hacia una responsabilidad corporativa estratégica involucra la integración de dimensiones económicas y sociales. Las empresas colombianas, junto con sus homólogos a lo largo y ancho del hemisferio, están comprometidas en un importante proceso de descubrir cómo capturar las sinergias entre crear valor social y económico. Esto implica un cambio fundamental en la forma de pensar, la estrategia y las prácticas.



Por lo anterior, la Responsabilidad Social Empresarial a través del tiempo se ha ido incursionando desde estos puntos de vista para lo cual ha generado dos particularidades como lo describe el autor (Varela, 2013) desde dos formas:

RSE referente a los accionistas (shareholders) y dirigida solo a maximizar los beneficios de los propietarios, y la RSE referida a los agentes internos y externos de la organización (stakeholders o grupos de interés) y enfocada a producir un efecto positivo en la sociedad por medio de códigos éticos y de gobernabilidad empresarial.

Así mismo, el estudio realizado por Cardona (2010) titulado “La Responsabilidad Social Empresarial desde la perspectiva de los Gerentes de los hoteles Pymes de la ciudad de Cartagena”, los resultados fundamentales muestran que los gerentes tienden a confundir la idea de RSE con filantropía, donaciones y ayudas sociales, igualmente que estas empresas no cuentan con un programa de sentido social, por lo cual, el alcance de estas prácticas es limitado, en igual sentido, la responsabilidad social no está integrada a la gestión administrativa.

La filantropía, como una práctica aislada no hace que las empresas y los grupos de interés sean socialmente responsables, en donde, se requiere que lo filantrópico se incorpore con los planteamientos operativos de la empresa, propiciando de esta forma la sinergia de los grupos de interés (empleados, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, accionistas, proveedores, etc.), y a su vez permitirá la estructuración de mecanismos para evaluar este tipo de prácticas.

Ortiz y Romero (2011) elaboraron el estudio “La RSE contribuye en la competitividad de las Pymes en el sector de la construcción”, en donde, se estableció que las actividades relacionadas con la gestión del recurso humano contribuyen a que las organizaciones sean más productivas y

por lo tanto mejoren su posición competitiva y financiera, igualmente, que es fundamental la realización de productos sostenibles que mejoren la calidad de la vida de las personas, para lo cual es esencial la preservación del medio ambiente.

Finalmente, puede mencionarse el estudio “La responsabilidad social en las pymes colombianas” realizado por Benítez (2012), en el que se plantea que las empresas, en este caso, las Pymes deben basar sus decisiones en el compromiso social para ser socialmente responsables, para lo cual este tipo de organizaciones deben incorporarse en el plano de la RSE, a través del cumplimiento de los compromisos con la comunidad, al interior de la empresa y con el medio ambiente. Para lograr este propósito las Pymes deben disponer de una inversión y un área dedicada especialmente a su gestión e implementación.

En consecuencia, las investigaciones son apreciables para comprender cómo se está abordando esta temática en el mundo empresarial, educativo, social y Estatal, lo que se llama hoy por hoy la cuádruple hélice; la cual son de base esencial para el desarrollo de este estudio. Esto con el fin de reflejar una realidad en la que se encuentra inmersa los comerciantes del centro comercial Anarkos plaza de la ciudad Popayán como herramienta fundamental para generar una mirada crítica que inviten al cambio en la cultura de estas organizaciones.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El edificio ubicado en la manzana 99 del centro de Popayán, entre las carreras quinta y sexta y entre las calles sexta y séptima se construyó entre los años 1967 y 1972, y desde entonces, los cambios han sido innumerables por distintas causas e intereses. Desde su finalización la administración municipal, como propietaria del inmueble junto con la ayuda de diferentes firmas constructoras, hicieron un proceso de edificación muy acelerado para su época y se encargaron de construir, vender, arrendar y administrar los espacios existentes. Cabe mencionar que la

concepción del proyecto ANARKOS PLAZA, era la de un centro comercial mixto que se distribuyera en locales comerciales, apartamentos, parqueadero, áreas comunes y oficinas, pero, al transcurrir el tiempo, el uso de los suelos fue cambiándose y trasladándose de un área a otra, así, lo que fue el parqueadero, se fue perdiendo y remplazando por bodegas o locales comerciales, específicamente, se convirtió en 57 locales comerciales. De igual forma a los niveles 2 y 3 también se les cambió el permiso de uso del suelo, debido a que originalmente se habían destinado para ser apartamentos.

La problemática encontrada en este paso fueron los precedentes cambios del uso del suelo al interior de la estructura, además, se desconoce la existencia de estudios de ingeniería valorativos estructurales, que apoyen la realización de los cambios propuestos al edificio, tampoco se conoce de la existencia de un estudio valorativo integral de todo el edificio desde esa época. (cidecauca, colegio mayor del cauca, 2018). Todos los cambios se fueron dando aceleradamente a medida en que la administración municipal ya no era socio mayoritario en la posesión del inmueble y el espacio se convirtió en adaptaciones, donde no había una directriz definida que mantuviera el orden y velara por el mantenimiento conjunto y común de toda la estructura. Ya en el 2004, se establecieron cuotas y responsabilidades de administración del edificio y con la recaudación administrativa del edificio (Escritura pública, 2003).

El proceso estructural, por el cual ha pasado el inmueble ha tenido mucho que ver con la responsabilidad por parte de la administración municipal, ya que, se evidencia un gran fallo en la planificación, regulación y administración del espacio del centro comercial, pues, para el año de terminación en 1972 existían 195 unidades privadas, y para el 2018 ya existían aproximadamente 500 unidades comerciales haciendo que hubiera un hacinamiento dentro del centro comercial.

En el año 2018, el centro comercial fue desalojado como medida de prevención tomada por la administración municipal y las autoridades civiles, que vigilan y evalúan el daño de las estructuras. El desalojo se efectuó luego de que el 11 de marzo del año 2018, cuando aparece una grieta de 15 metros de largo en la plazoleta central del edificio, mostrando señales de posible colapso del piso sobre el área conocida como Pasaje Comercial Primer Nivel (Proclama, 2018). A manera de prevención, la alcaldía municipal opta por el desalojo general del edificio.

El concepto de RSE es relativamente nuevo, por lo tanto, los comerciantes de aquella época realizaban una Gestión Empresarial de Forma empírica, dedicándose únicamente a generar utilidades, sin darse cuenta de que las acciones tomadas afectarían negativamente a los distintos grupos con los que se relacionaba, ahora bien, se debe reconocer que el estado también debe de propiciar la RSE, la cual no tuvo a la hora de planificar, regular y administrar el espacio del centro comercial.

Popayán es una ciudad de poco interés inversionista en cuestiones industriales, pues el capital de los inversionistas se capta en los departamentos, que les brindan garantía para hacer empresa. Si bien el capital y el trabajo han sido ambos ampliamente utilizables, para el desarrollo industrial, no ha habido ni el vigoroso emprender del hombre de negocios que acumula capital, ni la independencia de espíritu del propietario absoluto de fincas, para comprometerse en la lucha por la abolición de feudalismo colonial (Urreste, 2017)

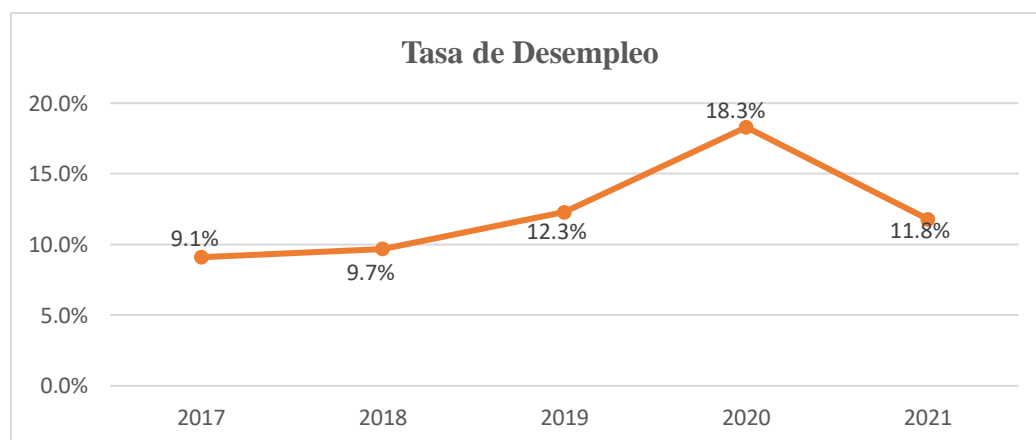
Ante la problemática de la poca inversión empresarial, se le suma a la que hoy por hoy se vive a raíz del desalojamiento de los comerciantes del centro Anarkos Plaza, hechos anteriormente expuestos, que afectaron en promedio a 500 familias entre las que se encuentran propietarios, arrendatarios y comerciantes, los cuales realizaban sus actividades económicas, y en contraparte

recibían importantes ingresos, gracias a que la ubicación es una de las más importantes y estratégicas que hay en la ciudad.

La falta de caracterización de los comerciantes del centro comercial Anarkos Plaza, por parte de la Alcaldía Municipal de Popayán, se traduce en el desconocimiento de la realidad que ellos tenían; porque es el comercio el sector empresarial más concentrado, pero hoy sus efectos son altos niveles de informalidad y baja inversión en activos, lo que afecta negativamente la productividad de los factores de producción y conduce a salarios más bajos. Además, la mayoría de las empresas registradas son microempresas, es decir, empresas que no emplean a más de 10 empleados. En general, el Departamento del Cauca, se caracteriza por una economía volátil, baja industrialización, alto desempleo, pobreza, concentración del ingreso, bajo ingreso per cápita y más, y está sumido en el conflicto armado y la corrupción.

Esta problemática se ve reflejada en datos según el DANE

*Gráfica 1 Tabla de desempleo*



Fuente: DANE 2021

Estos datos son de octubre a diciembre de cada año, se refleja que desde el 2018 donde sucede este desafortunado acontecimiento del cierre del centro Anarkos Plaza la tasa de desempleo es

mayor y se incrementa aún más con la pandemia del COVID 19 y solo con la reapertura del comercio baja las tasas de desempleo, pero siguen siendo preocupantes las cifras a comparación de 2017 donde todavía estaba el centro Anarkos Plaza.

El sector de servicios en la ciudad sufre de empleos, que están siendo empleados por los sectores público y privado a pedido, las universidades públicas están en crisis y los requisitos laborales son cada vez menores, y el sector de la salud también enfrenta desafíos. Afrontando una de las peores crisis laborales y domésticas.

El sector que se está estudiando, el del comercio genera una gran cantidad de empleos informales, un sector ostensiblemente dependiente del ciclo económico y la ciudadanía, percibe que floreció la economía informal ya que los puestos de trabajo acabados por el desalojo. El sector informal del municipio se ha convertido en parte esencial de la economía de la región, ubicado principalmente en la zona de las galerías (Esmeralda, Barrio Bolívar y Alfonso López) y al centro comercial Anarkos Plaza de la ciudad de Popayán.

En este sentido, esta investigación busca identificar las actuaciones de la Alcaldía frente a la problemática que produjo por las malas decisiones de planeación y el deficiente conocimiento del diseño estructural del centro comercial ya que se pretende conocer las actuaciones que ha tenido la Alcaldía Municipal pues los beneficios de tener una ética empresarial es el compromiso con las partes interesadas de una empresa que busca la responsabilidad social.

En este caso, se observa que se debe tener un compromiso que se traduce en un lenguaje explícitamente político y en una necesidad de trabajar de forma holística con las partes interesadas. Esto parece ser un posible patrón de la capacidad de respuesta (o responsabilidad) de una empresa y en este caso de los entes municipales (Bevan, 2011) esto ayudará a determinar, conocer la

percepción y entender las necesidades frente las nuevas situaciones que enfrenta esta población en crisis.

La Alcaldía de Popayán no tuvo el control hacia los propietarios, arrendatarios y empleados, pues no protegió el centro comercial y al propio lugar de trabajo de posibles eventos que puedan dañarlos y/o destruirlos es una razón por la cual los futuros alcaldes, directores gerentes y propietarios de este lugar deben desarrollar la gestión de políticas de control. Pues debido al entorno volátil, complejo y dinámico de hoy, fueron escasas las acciones apropiadas para proteger sus empleados, la información y la estructura de construcción.

La economía payanesa muestra una relación directa con los sectores generadores de empleo. El sector de comercio y el sector de servicios representan en su mayoría la economía local y es allí donde se concentra más del 60% del empleo en la ciudad, como era de esperarse. Estos sectores se caracterizan por presentar demandas frágiles y además estacionales. Por tanto, existe un círculo vicioso difícil de romper: no existe un sector que genere empleos de calidad, estables y bien remunerados, y las únicas alternativas de empleo están en los sectores de alta volatilidad. Por consiguiente, la alcaldía le ha faltado implementar nuevas plazas de formalidad o de empleo y dejó de lado de potenciar un sector más estable que sea de alto impacto económico, que corresponda con la cultura de la región, con su geografía, con su situación de orden público y con sus posibilidades para generar más y mejores empleos (Gómez, Sarmiento, & Fajardo, 2016).

Todo este panorama sucede por la falta de la alcaldía de asumir las transformaciones socioeconómicas que son la base sobre las que se sustenta el modelo social de bienestar. Por la falta de fomentar las capacidades y competencias de los individuos para la resiliencia ante la crisis social y ecológica es por tanto uno de los principales retos que la alcaldía deficientemente no ha

cumplido ni antes ni después del desalojo de los comerciantes del centro comercial Anarkos (Schlemer , Cioce, & Uriarte, 2018)

Las diversas barreras enunciadas parecerían mencionar que la ineficiencia interna de la alcaldía, harían inalcanzable la responsabilidad social por parte de éstas. No obstante, debemos afirmar que la RSE no es una ilusión. Por el contrario, constituye una forma de actuar de una cada vez mayor cantidad de empresas que en este contexto ha fallado. Por eso, el municipio socialmente responsable debería ilustrar la remoción de barreras de diversa índole no muy diferentes de las enfrentadas por la empresa privada. También utilizan una forma particular de gestión, mediante la realización de esfuerzos en una o varias direcciones (Peinado-vara & Vives, 2011, pág. 374).

Los diversos obstáculos que se presentan en la parte interna de la alcaldía harán que sea inalcanzable su responsabilidad social, debemos recalcar que la RSE ya no es una creencia, por el contrario, es un modelo que hoy en día muchas empresas quieren aplicar en sus unidades de negocio. Por ende, el municipio debe adoptar y establecer un modelo que disminuyan las barreras que se puedan presentar y de esta forma unir esfuerzos hacia una sola dirección.

La falta de propuestas de mejora desde la RSE por parte de la alcaldía ha generado la carencia de adelantos continuas e innovación generando la falta de sentido de pertenencia y de apropiación hacia el mejoramiento del sector y la calidad de vida los afectados directos e indirectos; no promueven la iniciativa de revitalización el incremento en sus dinámicas comerciales y sociales. Dado que este sector cuenta con grandes potencialidades de desarrollo en ámbitos como el económico, social y de espacios urbanos, con gran variedad de diversidad en sus dinámicas urbanas, al nivel del tejido urbano el centro histórico y sus alrededores.



En este sentido, se hace importante dar respuesta a la siguiente pregunta. *¿Cómo Analizar la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la RSE por parte de la Alcaldía Municipal?*

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la RSE por parte de la Alcaldía Municipal

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Caracterizar a los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza.
- Identificar las actuaciones de la Alcaldía frente a la problemática objetivo de estudio.
- Proponer estrategias de mejora desde la RSE.

### **1.4. Justificación**

La RSE, es una herramienta que se ha venido trabajando en el sector privado y luego adaptado en el sector público como estrategia empresarial, para tener una perspectiva abierta de que la RSE no solo es la empresa, sino todos los que conforman una sociedad, independientemente si está en el ámbito social, cultural, económico y medioambiental. Se debe tener en cuenta que el estado es quien debe implementar estrategias donde se pueda organizar la aplicación de la RSE en todos los sectores. (Robles Gonzalez, Botia Sachica, 2018.)

El objetivo de este estudio es conocer las actuaciones que ha tenido la Alcaldía Municipal, bajo una visión de la RSE, frente al cierre y desalojo del Centro Comercial Anarkos Plaza, con el fin de determinar cómo estaban conformados, ya que, dentro de este lugar, se desarrollaban diferentes actividades comerciales, además de conocer la percepción y entender sus necesidades frente a la situación que enfrentaron.

Conocer las características de los comerciantes permite tener una visión más amplia de cómo estaban conformados, como eran sus unidades de negocio y cuáles eran las necesidades de cada uno de los comerciantes desde la RSE. Asimismo, se espera que los resultados de esta investigación se puedan generalizar a principios más amplios de interés para la Administración Municipal de Popayán, para que diseñe estrategias con el objetivo de estimar herramientas de mejoramiento mediante estrategias bajo este enfoque.

Se pretende que el sentido de pertenencia y de apropiación que genera esta investigación, sea encaminado al mejoramiento del sector y la calidad de vida de los afectados directos e indirectos, apoyando con esta iniciativa de revitalización el incremento en sus dinámicas comerciales y sociales en un cambio para el futuro y el bien de residentes y visitantes, así como el desarrollo del sector consolidando la transformación urbana que se viene dando poco a poco en el centro histórico.

La RSE requiere de estrategias de mejora en el capital humano, desarrollando los activos intangibles con que cuentan los comerciantes (principios, cualidades, destrezas y sabiduría), consecutivamente organizar ese capital, en otros términos, persuadir al cuerpo laboral a colaborar, gestionar y documentar de forma segura.

## **1.5. Marco de Referencia**

### **1.5.1 Marco Teórico**

#### **1.5.1.1. Aproximación teórica**

Los conceptos o teorías sobre determinados aspectos o ciencias son el foco sobre el que deben formarse nuevos productos científicos. El mundo de las ciencias contables no se escapa de cientos de estudios en sus diferentes ramas, es decir, esta ciencia como la demás, ha sido de gran importancia para el desarrollo de la economía en sus diferentes entornos, debido a ello, los expertos en el tema han estado en constante dinamismo o evolución, lo cual les ha permitido estar realizando y sistematizando sus trabajos bibliográficos.

Para la presente investigación se ha enfocado en dos puntos estratégicos, que a su vez forman un todo dentro del objetivo principal, es analizar, cuales han sido las actuaciones por parte de la Alcaldía Municipio, lo cual lleva a proponer estrategias de mejorar frente a las mismas desde la práctica de la RSE.

#### **1.5.1.2. Origen y evolución de la RSE (RSE)**

Se presentan diferentes conceptualizaciones sobre el origen y evolución de la RSE. Algunos autores ubican su aparición en 1880 en la Era Industrial, debido a que la explotación indiscriminada de las empresas causó inquietud en ciertos sectores sociales sobre el impacto de estas operaciones. Al respecto (Canesa Illich & García Vega, 2005) plantean que “durante esta época de conflictos laborales y prácticas de predatorias de los negocios, tanto los ciudadanos como el gobierno se preocuparon por la actividad de las compañías que cada vez era más desenfrenada”

Otros autores argumentan que la aparición de la responsabilidad social es más reciente, para la década de los 20, los acontecimientos que ocurrieron en esta época, en donde, se plantea la

necesidad que las compañías devuelvan a la sociedad algún beneficio por la utilización de los recursos productivos. (Rojas Muñoz & Olaya Garcera, 2012) afirma:

La RSE nace en siglo XX y posteriormente se fortalece en la década de los 50's, 60's y aparece oficialmente en la década de los 70's, como Responsabilidad Social Corporativa, se inicia con la idea que si las empresas utilizan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético, y por consiguiente de alguna manera este uso debe devolverse a la sociedad en forma de beneficio. (2008, p. 31).

Un hito importante en el desarrollo de la RSE fue la gran depresión de 1929, debido a que se culpó a las grandes empresas y grupos económicos del colapso del sistema bancario, así mismo, de la pérdida de trabajos y la quiebra de otras compañías, en consecuencia, se vio la necesidad de endurecer las leyes y que las grandes empresas, participaran en la recuperación de la economía, igualmente, que su actividad debería dejar un beneficio importante a la sociedad, asimismo, de la generación de empleo y la obtención de un excedente económico. (Canesa Illich & García Vega, 2005) plantean que:

En los años 30's surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar general de la sociedad. Asimismo, el concepto de responsabilidad social hacia los grupos de interés surgió en esta década, junto con el desarrollo de responsabilidades gubernamentales más amplias para combatir los estragos de la gran depresión".

La preocupación por la responsabilidad social de las empresas originada en los años treinta se incrementó, y en la década de los 60's se produce un "activismo social" importante, lo que motivó una mayor reglamentación por parte de los gobiernos a las grandes corporaciones, en

consecuencia, se generan “cambios en las exigencias de los consumidores, aparición de la responsabilidad social en Latinoamérica, el modelo social empresarial y el Balance Social” (Canesa Illich & García Vega, 2005). En Colombia, en esta época se crean fundaciones como Carvajal en 1962 y Corona en 1963 en Medellín, asimismo, debido al interés mundial por este tema, se inicia en el país con el debate acerca de la responsabilidad social que tienen las diferentes compañías nacionales y extranjeras que operan a nivel nacional.

La RSE, se da como una reacción social, por una parte, los trabajadores a los cuales se les estaban vulnerando sus derechos, y por otra, el reclamo que hace la sociedad a las empresas por la afectación que causan al medio ambiente y a la naturaleza, la cual se está viendo afectada seriamente por la depredación que realizaban las grandes corporaciones. Según, (Carbal Herrera, 2009) afirma:

La RSE tiene su origen en dos aspectos esenciales. Primero, la toma de conciencia por parte de los trabajadores respecto a la defensa de sus derechos, a finales del siglo XIX, lo que los llevo a presionar en pro de sus libertades y el mejoramiento de su calidad de vida; y segundo, la toma de conciencia, en los años 60 por parte de la sociedad civil respecto al estado del medio ambiente y los recursos naturales, lo cual conllevó a la sociedad a presionar al sector empresarial para que replanteara su comportamiento.

En los años 70's es donde se estructura realmente el concepto de RSE, anterior a esta época era más que todo una conceptualización filosófica que se alejaba de la práctica empresarial. En estos años es donde realmente se incorpora de forma real este término a la gestión de las organizaciones, quienes la asumen más que todo por las presiones de los diferentes grupos de interés (stakeholders), especialmente del gobierno, Según, (Rojas Muñoz & Olaya Garcera, 2012), en el país, se utilizaron instrumentos para mostrar a la sociedad el desempeño de las empresas, es

así como en los 70's varias organizaciones elaboran y publican balances sociales, en los que se mostraban las diferentes acciones de las empresas en materia social, especialmente en lo que se refería a la gestión de su talento humano y obras filantrópicas.

“Las primeras empresas en Colombia que promovieron la utilización del Balance Social al estilo francés fueron en 1978 Fabricato y Enka” (Maldonado Rojas, 2000, P. 29).

Estos informes mostraban esencialmente las acciones que efectuaban las organizaciones respecto a su recurso humano, como inversión en el mejoramiento de las condiciones físicas en el sitio de trabajo, bonificaciones, reconocimientos, premios, entre otros.

Los años 80's han sido denominados por varios autores como la época de la “conciencia social contemporánea” (Canesa Illich & García Vega, 2005), en donde, los grupos de interés toman conciencia acerca de la incidencia, de la globalización económica y del impacto negativo de la actividad de las grandes empresas transnacionales en el medio ambiente, razón por la cual, surgen varios movimientos ambientalistas y ecológicos, enfocando así la RSE en la preservación del ambiente y los recursos naturales.

(Canesa Illich & García Vega, 2005) plantean que “en los ochenta, la responsabilidad social de las empresas se ve complementada con el de desarrollo sostenible, asimismo, se produce la consolidación del Balance social, como el instrumento de medición por excelencia de la responsabilidad social y aparecen una serie de herramientas para el reporte y medición de la misma”.

En 1986, ocurre en el país un avance significativo respecto al Balance social, en donde, se propone el estudio de índices que permitan analizar la incidencia de la empresa en su contexto interno y externo, es así como se desarrolla el Manual de Balance Social, realizado por un grupo

interdisciplinario del Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional CECORP.

Un aspecto fundamental de la RSE en esta década, es que se incorpora a la gestión administrativa de las empresas, en donde, aparecen conceptualizaciones como la “Teoría de los Stakeholders”, lo que lleva a convertirse en el eje principal de la responsabilidad social, a través de la cual, las compañías deben implementar sistemas no solamente para desarrollar prácticas socialmente eficientes respecto a su talento humano, la comunidad y el ambiente sino también instrumentos para informar de su gestión a los grupos de interés. (Vallejo Matus & Fernandez , 2017)

La crisis medio ambiental causada por la explotación indiscriminada de las grandes corporaciones en todo el mundo hace que la RSE, se convierta en una estrategia para garantizar la disminución y prevención de cualquier tipo de impacto negativo sobre los recursos naturales y el ambiente, surgiendo así el concepto de “Desarrollo sostenible”, a través del cual, se trata de lograr un equilibrio entre el desarrollo económico y la preservación del ambiente. (Vallejo Matus & Fernandez , 2017)

Este momento es conocido, de acuerdo con (Carbal Herrera, 2009), “la actuación social de la empresa”, en la cual se incorpora la ética empresarial para estructurar las prácticas de RSE y para responder a las demandas de los stakeholders.

Se caracteriza también por la incorporación de nuevos conceptos como el “Corporate Social Performance”, el cual es conceptualizado como “la incorporación en las empresas de principios de responsabilidad social, igualmente, procesos de respuesta efectivos y la comunicación de resultados que muestren el impacto de la compañía en la sociedad” (Jiménez Aguirre, 2008) En

los noventa, se lanza la idea de una alianza de organizaciones de RSE, de esta forma, se crean en varios países diferentes tipos de entidades para promover metodologías que permitan a las firmas disponer de instrumentos para presentar los informes sociales. (Canesa Illich & García Vega, 2005) mencionan:

“En 1997, se crea el Global Reporting Initiative, que es una organización basada en una red de trabajo, con sede en Ámsterdam, pionera en el desarrollo de un marco conceptual común mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad, en 1998 se funda el Instituto Ethos de Brasil, que crea un instrumento para evaluar el alcance de las prácticas de RSE. (2011, p. 23)

La primera década del 2000, se destaca porque la mayoría de los países en el mundo tratan de mostrar su compromiso con la RSE, es así como Colombia en el 2004 se adhiere al Pacto Global, por medio del cual se promueve el diálogo social para la constitución de una ciudadanía global.

El auge de este pacto en el país se muestra con la encuesta sobre Mejores Prácticas Corporativas (MPC), desarrollada por la Superintendencia Financiera en el 2008, en la cual, se observa que las grandes empresas en Colombia están desarrollando prácticas de responsabilidad social, enfocadas esencialmente al desarrollo sostenible a través de la realización de actividades sociales en la comunidad y la preservación del medio ambiente. (Vallejo Matus & Fernandez , 2017)

No obstante, los resultados de esta encuesta, y de la existencia de una legislación ambiental importante, otros informes muestran que en el país la gran mayoría de empresas no cumplen con la normativa, al respecto, el ((BID), 2007)) indica que “en Colombia, la vigilancia y control en el cumplimiento de las normas ambientales y de RSE es difícil, contribuyendo a un deterioro



progresivo del medio ambiente, así como de la calidad de vida de las personas”. Ordoñez (2014, p.9).

En el país se han desarrollado avances importantes en materia de RSE, como la incorporación del Balance Social, la adhesión al Pacto Global y la utilización de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de gestión social y de sostenibilidad, no obstante, solamente las grandes firmas y grupos empresariales son los que realmente han incorporado la RSE a su gestión estratégica, a nivel de Pymes, se realizan prácticas que están relacionadas esencialmente con la filantropía y la beneficencia.

A pesar que autores como (Toca Torres, Carrillo, & Grueso, 2012) argumentan que “no hay una sola empresa colombiana o extranjera en Colombia que lo esté haciendo bien, donde, pueden identificarse buenas intenciones, pero hace falta completar el proceso de adoptar una conciencia de prácticas que conlleven a la sustentabilidad”, en el país hay empresas que se destacan e incluso son reconocidas a nivel nacional e internacional como “socialmente responsables”, un ejemplo es la compañía “Ecopetrol”, que ha incorporado la responsabilidad social a su práctica administrativa, por lo cual ha sido reconocida en el mundo.

### **1.5.1.3. Conceptualización de la RSE**

Se han elaborado gran cantidad de conceptos acerca de este término, en los que se destacan tres ámbitos de la responsabilidad social de las empresas: “económico, social y medio ambiental”. De acuerdo a (Sanín Pombo & Redondo Fajardo, 2008), el concepto de RSE se corresponde a “una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de la vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas garantes de las libertades de los derechos de las personas.

Siguiendo al profesor argentino (Schvarstein, 2003) el idioma inglés tiene dos palabras diferentes para aludir al concepto que en español llamamos responsabilidad. “Responsibility” se refiere a aquello por lo cual uno se siente internamente responsable e involucra el juzgarse a sí mismo con relación a los propios ideales y conciencia. “Accountability” alude a la rendición de las cuentas que uno debe hacer ante otro debido a una obligación o compromiso asumido. (...) La palabra social, por su parte, se refiere en general a una característica de las relaciones humanas, la de nuestra mutua interdependencia. Y con ello concluye el mismo Schvarstein que “...cuando nos referimos a la responsabilidad social de una organización, debemos distinguir la responsabilidad interna – que la propia organización siente hacia sus integrantes y los miembros de su comunidad- de aquella que le es exigible y por la cual debe rendir cuentas frente a alguien que tiene la autoridad para exigir su cumplimiento.

Desde otro punto de vista Friedman (1976) indica que la única responsabilidad social de las empresas consiste en maximizar la rentabilidad de sus accionistas o propietarios cumpliendo con los parámetros que dicta la ley, de esta manera el autor asume que bajo esta consecución y en la medida que el manejo de los recursos sea eficiente las organizaciones estarán en la capacidad de ofrecer productos y servicios adecuados a la sociedad. Citado en (Martínez Velasco, 2015)

Para (Vallejo Matus & Fernández, 2017) la RSE se considera también como una forma de gestión a través de la cual cumplir con los compromisos que la organización tiene con la sociedad y la manera como se informa a los stakeholders. De este modo, la responsabilidad social ínsita para que las organizaciones tengan una participación más activa en la comunidad.

Continuando con la discusión teórica que abarca y aunque no existe una definición única de la RSE, ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente según lo menciona (Flynn,

2003) y es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones.

#### **1.5.1.4. Estándares Generales sobre RSE**

Los principales estándares generales sobre RSE son los siguientes:

- **Iniciativa de Reporte Global (GRI):** Estándar internacional de uso voluntario por parte de las organizaciones que deseen reportar sobre dimensiones económicas, medio ambientales y sociales.
- **Principios Globales de Sullivan:** Código de Conducta para los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para compañías que operan en Sudáfrica, son reconocidos por haber sido uno de los esfuerzos más eficaces para acabar con la discriminación racial.
- **Social Accountability (SA 8000):** Estándar de monitoreo y verificación voluntario para fijar las condiciones laborales en las operaciones globales de manufactura.
- **Principios de “The Caux Round Table” (CRT):** Promueve principios de liderazgo empresarial y la creencia de que los negocios tienen un rol crucial en la identificación y promoción de soluciones sustentables y equitativas a los temas claves a nivel de la organización, lo cual lleva a trabajar por el bien común.

De lo anterior se infiere que a pesar de que no exista abundante regulación referente a la RSE, se entiende que esta práctica más que una imposición legal, se asume como una estrategia de crecimiento para las empresas, es así que los empresarios o gremios observan que a la implementación de políticas de RSE <son una herramienta que interviene no solamente en los aspectos filantrópicos sino también en los aspectos de crecimiento de las mismas, verbigracia: un consumidor que observa a una empresa que vela por la seguridad y bienestar de sus colaboradores,

que es amigable con el medio ambiente, que desarrolla actividades para prestar un excelente servicio, es una empresa a la cual se merece fidelidad como cliente.

En este orden aun cuando la RSE no tenga mayor regulación, es aceptada e implementada con gran aceptación.

#### **1.6.1.2.4 La responsabilidad empresarial en lo público**

Parece natural que las empresas del sector público hayan jugado un papel ejemplar en el cumplimiento de su responsabilidad social. En la práctica, este no suele ser el caso general. Por el contrario, el surgimiento y proliferación de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, y el creciente interés del sector privado en incorporar proyectos y programas de responsabilidad social, responden claramente a la ineficiencia o incapacidad de algunas agencias y empresas del sector público para prestar los servicios legalmente asignados.

A ellos, y cuando lo hacen, a menudo son criticados por su grado de ineficiencia y burocracia. El monopolio a veces y el gran tamaño de estas empresas, los tipos de servicios que ofrecen y la legislación que los regula parecen hacer que estas empresas se vuelvan letárgicas, lo que les dificulta enfrentar activamente los problemas sociales que son inherentemente y la capacidad institucional, deben participar. Sin embargo, existen muchas excepciones a esta situación, las cuales son amplias y reiteradas demostrando que las acciones de las empresas e instituciones públicas pueden crear valor económico y social.

Pero, aun así, estas empresas públicas caen en la desatención a la calidad y el servicio al cliente. Entre las secuelas de la corrupción, el clientelismo y la orientación burocrática está, de un lado, la poca importancia otorgada a la prestación de servicios o elaboración de productos de calidad, y de otro, el poco interés en la satisfacción de los usuarios o clientes finales. Estos

parecieran ser tratados, en no pocas ocasiones, como obstáculos a evadir, más que clientes a atender de manera cabal. La ineficiencia en muchas empresas del sector público se manifiesta en múltiples formas: costos y presupuestos inflados, colas de espera para los usuarios, facturación incorrecta, displicencia en la atención al cliente, entre otras (Peinado-vara & Vives, 2011).

Las diversas barreras enunciadas parecerían mencionar que la ineficiencia interna de varias empresas públicas, harían inalcanzable la responsabilidad social por parte de éstas. No obstante, debemos afirmar que la RSE no es una ilusión. Por el contrario, constituye una forma de actuar de una cada vez mayor cantidad de empresas. Por eso, Las empresas públicas socialmente responsables ilustran la remoción de barreras de diversa índole no muy diferentes de las enfrentadas por la empresa privada. También utilizan una forma particular de gestión, mediante la realización de esfuerzos en una o varias de las siguientes direcciones: énfasis en la maximización de la calidad y cobertura de los servicios prestados; modernización de sus operaciones mediante la incorporación de nuevas tecnologías; una visión de largo plazo que permite trabajar para la sostenibilidad de la prestación de sus servicios; una estrategia de formación de vínculos o alianzas con otras empresas del sector, con organizaciones de la sociedad civil y con la empresa privada.

Las empresas públicas socialmente responsables, al igual que las mejores empresas privadas, orientan sus esfuerzos hacia la calidad y la satisfacción plena de sus usuarios, así como a la atención de las demandas de una mayor variedad de grupos interesados (Peinado-vara & Vives, 2011, pág. 374).

La responsabilidad social de las empresas en el sector público, como prácticas inmersas en un compuesto de varias capas:

1. Transparencia y prácticas anticorrupción

2. Desarrollo del capital humano
3. Eficiencia y calidad en la relación con proveedores y clientes
4. Fortalecimiento de la comunidad.
5. Desarrollo sostenible

La RSE en lo público puede generar un alcance donde pueda incluir particularmente los sectores de abastecimiento de agua, energía, salud, comunicaciones e infraestructura, y sirve especialmente a los sectores de bajos ingresos, que por distintas razones no podrían proveerse de estos bienes y servicios a través de otras fuentes. El rol del gobierno y sus empresas en la solución de los problemas sociales, tales como la revitalización de vecindarios pobres o el crédito para hacer accesible la vivienda a los más pobres, son posibilidades complementarias, tratadas con profundidad en varios capítulos del libro “Soluciones empresariales para la pobreza global (Peinado-vara & Vives, 2011, pág. 382)

#### **1.5.1.4. Clases y dimensiones de la RSE**

El concepto de RSE se ha concebido desde diversos enfoques y dimensiones. Por ejemplo, (Bateman & Snell, 2005) clasifican la Responsabilidad Social en cuatro dimensiones: la responsabilidad económica, la responsabilidad legal, la responsabilidad ética y la responsabilidad voluntaria.

La responsabilidad económica consiste en producir bienes y servicios que la sociedad desea a un precio que perpetúe los negocios y satisfaga sus obligaciones hacia los inversionistas; ésta es la prioridad de las organizaciones, puesto que va ligada con su subsistencia. La responsabilidad legal implica obedecer las leyes locales, nacionales e internacionales; este aspecto

da credibilidad ante los inversionistas, proveedores y clientes, aunque en muchas ocasiones se presenta dualidad en el cumplimiento de las mismas.

La responsabilidad ética es el cumplimiento de otras expectativas sociales no consignadas en la ley, relacionadas con lineamientos de conducta definidos, que impiden que los integrantes de la organización tomen decisiones fuera de los marcos establecidos. La responsabilidad voluntaria son comportamientos adicionales y actividades que la sociedad considera deseables y que dictan los valores de las empresas.

Aquí lo que se busca es otro tipo de trascendencia, directamente relacionada con valores personales o grupales. (Caravedo, 1998) presenta tres categorías o clases de Responsabilidad Social: la filantropía, la inversión social y la RSE. La filantropía la define como la entrega de dinero y otros recursos para ser utilizado en actividades que beneficien a personas desposeídas; por ejemplo: los trabajadores de un grupo de empresas realizan un aporte voluntario y la empresa contribuye con igual cantidad de dinero para ser otorgada a una o varias fundaciones. La inversión social, cuyas actividades involucran el mejoramiento de la condición de vida de la comunidad e incrementan la reputación de la empresa, pero no forman parte de la estrategia; por ejemplo: capacitación a personas de una comunidad específica para mejorar su calidad de vida, construcción de parques, diagnóstico nutricional, entre otros.

La RSE se presenta cuando las actividades que benefician a otras personas o grupos hacen parte de una estrategia empresarial, generan ventajas competitivas y contribuyen a asegurar la diferenciación de la empresa frente a los competidores; por ejemplo: trabajar en ambientes de conflicto realizando intervenciones (como el apoyo a grupos comunitarios) orientadas a minimizar ataques a la infraestructura de la empresa; promover la sustitución de productos contaminantes por los productos que fabrica la empresa; integrar los objetivos organizacionales con los de algunos

de sus grupos de interés para eliminar acciones ilegales en contra de la compañía, entre otras. En el cuadro se presenta un resumen de las categorías de Responsabilidad Social definidas por Caravedo.

Tabla 1 Resumen de las categorías de Responsabilidad Social definidas por Caravedo.

	<b>Filantropía</b>	<b>Inversión social</b>	<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>
<b>Motivación</b>	Exclusivamente altruista	Principalmente, obtención de beneficios para la empresa por beneficios a la comunidad	Principalmente, obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias, la comunidad en la que se asienta, con la finalidad de obtener beneficios para la empresa en el mediano y largo plazo.
<b>Fuente de recursos</b>	Exclusivamente utilidades	Principalmente, fondos de presupuesto de la empresa	Utilidades, fondos presupuestales, equipos y recursos humanos de la empresa.
<b>Impacto deseado</b>	Mejorar la calidad de vida de la sociedad	Mejora la vida en la comunidad de influencia de la empresa	Mejorar la calidad de vida de la sociedad, de la comunidad de influencia de la empresa y de la productividad de los trabajadores
<b>Localización del impacto</b>	Entorno externo de la empresa	Entorno externo de la empresa	Entorno externo e interno de la empresa
<b>Beneficios esperados por la empresa</b>	Satisfacción personal	Mejoramiento de la imagen y reputación de la empresa	Incremento de la reputación e imagen de la empresa. Incremento de las utilidades de la empresa. Satisfacción personal.
<b>Instrumentos de medición de los efectos del impacto</b>	Reportes de actividades de la institución ejecutora	Evaluación es de proceso no periódica. Eventualmente, evaluaciones de	Balance social o similar. Evaluaciones de impacto. Métodos de mercadotecnia social



		impacto. Apreciaciones sobre la repercusión de la acción	
<b>Instancias que participan en la toma de decisiones</b>	Directorio	Presidencia del directorio. Gerencia general. Comités especiales.	Presidente del directorio. Directorio. Gerencia general. Comités especiales. Socios

Fuente: (Dinero, 2006)

La RSE es un tema que se viene desarrollando desde hace muchos años atrás, sin embargo, hoy en día siguen siendo muy pocas las empresas que lo aplican en sus unidades de negocio. Lo que se quiere lograr con esta investigación es dar a conocer todos los beneficios y contribuciones que trae consigo conocer y emplear la RSE.

De cierta manera adaptarse a este modelo beneficia a todas las partes que se vean involucradas en una empresa, sin embargo, deberá cumplir y acatar las leyes y normas que trae consigo este modelo. De esta forma recibir contribuciones y dar a conocer más los negocios mediante prácticas de RSE que pueden ser hacer una correcta separación de residuos, siembra de árboles, usar productos biodegradables como son las bolsas y de esta forma contribuir al medio ambiente.

### **1.6 Marco legal de la RSE.**

La RSE es un concepto que desde sus inicios ha venido surtiendo importantes evoluciones, es así como la RSE era conocida como una práctica de filantropía o “únicamente una obligación moral del empresario” pasando ser un concepto fundamental de desarrollo empresarial, generando a su vez beneficios tanto para el empresario que la implementare como para los grupos de interés.

En los últimos años, con el fin de que las empresas desarrollen un rol solidario en la sociedad, han dirigido su atención primeramente en los derechos laborales, humanos, medioambientales y responsabilidad con los grupos de interés, los deberes para con los primeros grupos goza de una amplia regulación, no se puede decir lo mismo para con los stakeholder, aunque dicha responsabilidad no esté regulada o no sea de obligatorio cumplimiento, si esta existen normas técnicas dirigidas a guiar a las empresas para que cumplan con el rol ante los mencionados grupos, verbigracia la ISO 26000.

- Norma ISO 26000. Se elaboró en el 2004, su propósito es constituirse en un documento guía para la adopción de las prácticas de responsabilidad social respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales respecto al desarrollo económico, igualmente, estableció los diferentes grupos de interés (Industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, entre otros).

- GTC 180 de Responsabilidad Social. El proceso de normalización de responsabilidad social en Colombia, inició con esta guía, la cual, fue propuesta por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama) en el 2002. Estos lineamientos pueden ser adoptados por cualquier organización, su adopción es de carácter voluntario, y no exime del cumplimiento de las disposiciones legales.

Es válido resaltar que algunas de las prácticas propuestas en las normas técnicas han sido adoptadas y reguladas en normas de obligatorio cumplimiento, por ejemplo:

- Constitución Política de Colombia.
- Los Arts. 53,54, 55, 56 y 57 definen las relaciones con los trabajadores bajo el amparo del Estatuto del Trabajo, en concordancia con lo estipulado en la ISO 26000.

- El Art. 58 de la Constitución, define el alcance de la propiedad privada y de sus derechos cuando se constituya en un bien de utilidad de interés social, lo cual implica obligaciones, de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 26000.

- A su vez, el Art. 333 contiene varias premisas de las contenidas en la ISO 26000 como la libertad de la actividad económica y la iniciativa privada dentro de los límites del bien común.

- Respecto al medio ambiente, los Arts. 79 y 80 definen lineamientos para su protección y conservación de los recursos naturales.

- El Art. 83, de acuerdo con la normativa ISO 26000, define la presunción de buena fe en las actuaciones de las autoridades públicas ofreciendo pautas y mecanismos para su desarrollo.

- Ley 070 de 2010.- Define instrumentos de carácter eminentemente voluntario para la promoción de un comportamiento empresarial socialmente responsable, el mismo proyecto circunscribe a la protección de la niñez y la prevención y reparación de los daños ambientales

LEY 1363 DE 2009.- Por medio de la cual se aprueba el “Acuerdo de Libre Comercio entre Canadá y la República de Colombia”, hecho en Lima, Perú, el 21 de noviembre de 2008, y el “Canje de notas entre Canadá y la República de Colombia” del 20 de febrero de 2009, por medio del cual se corrigen errores técnicos y materiales del Acuerdo de Libre Comercio entre Canadá y la República de Colombia.

El artículo 816 del acuerdo menciona: “Cada Parte alentará a las empresas que operen en su territorio o que estén sujetas a su jurisdicción a que incorporen voluntariamente estándares internacionalmente reconocidos de responsabilidad social corporativa dentro de sus políticas internas, tales como declaraciones de principios que hayan sido aprobadas o sean respaldadas por las Partes. Estos principios abordan asuntos tales como los derechos laborales, el medio ambiente,

los derechos humanos, las relaciones con la comunidad y la lucha contra la corrupción. Las Partes les recuerdan a dichas empresas la importancia de incorporar tales estándares de responsabilidad social corporativa en sus políticas internas.

#### Jurisprudencia sobre la RSE

Sentencia T - 247 de 2010, Magistrado ponente: Dr. HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO.

Menciona dicho pronunciamiento superior que “La RSE tiene como actores principales a las empresas, pero el compromiso social no debe entenderse agotado en este tipo de programas, que pueden –y deben- ser complementados con la participación de otros actores –stakeholders, en terminología de las Naciones Unidas – como la sociedad civilmente organizada, el Estado, los sindicatos, organizaciones con interés social, ONGs y organizaciones comunitarias, entre otros”.

En este orden, se observa que el concepto de responsabilidad desde el aspecto legal, cuenta con un soporte bastante considerable, que va desde el plano internacional, desde el ordenamiento nacional superior como lo es la Constitución Política de 1991, desarrollado en leyes comerciales, laborales, civiles entre otras, sumado al estudio e interpretación del concepto RSE, realizado por altas Cortes, como lo es la Corte Constitucional de Colombia, que permiten a su vez tener un soporte jurídico sólido que adopta principios y fines que impulsan su implementación.

### **1.7 Diseño Metodológico**

A partir del presente trabajo de grado se pretende caracterizar a los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza y cómo coadyuvar a fortalecer las estrategias de mejora desde la RSE de la ciudad de Popayán. En tal sentido, se sustenta en los siguientes apartados.

### **1.7.1. Enfoque de la Investigación**

Esta investigación se trabajó mediante la metodología MIXTA, ya que, *se considera que la metodología mixta según Ocampo (2019) “no es simplemente una mezcla en la cual las características particulares de cada enfoque se borran o se vuelven relativas. La riqueza de la investigación mixta consiste en aprovechar las bondades y fortalezas de cada enfoque” (p.1)*

Teniendo en cuenta que la investigación CUALITATIVA es un método científico de observación para recopilar información no numérica, o en otras palabras, es un enfoque interpretativo, que ayuda a interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que le otorgan las personas implicadas, se utilizó el instrumento de la entrevista al Director General de Riesgos y Desastres de la Alcaldía de Popayán, la cual permitió obtener de información de primera mano, conociendo las actuaciones generadas por esta Entidad pública frente a la problemática objeto de estudio. Carlos Sandoval la define como

“la investigación cualitativa, epistemológicamente se preocupa por la construcción de conocimiento sobre la realidad social y cultural desde el punto de vista de quienes la producen y la viven. Metodológicamente tal postura implica asumir un carácter dialógico en las creencias, las mentalidades, los mitos, los prejuicios y los sentimientos, los cuales son aceptados como elementos de análisis para producir conocimiento sobre la realidad humana (Sandoval Casilimas, 2002).

El enfoque cualitativo abordado, va a partir de fuentes primarias y secundarias se analiza la historicidad del fenómeno tratado; esto es, el horizonte del investigador con el propósito de conocer las realidades o las cualidades de hechos de una comunidad socio-jurídica en particular.

Interpretar y explicar las realidades implica trabajar de manera hipotética e inductiva partiendo de conocimientos y vivencias del investigador y en distintos momentos del proceso mismo (Bonilla, 2009, p. 24; citado por Castaño P, 2018).

De otro lado, la principal característica de la metodología cualitativa es el interés por construir la realidad social a partir de la percepción que tienen los participantes de su propio contexto. El investigador induce las propiedades del problema estudiado a partir de la forma como interpretan su mundo los individuos que se desenvuelven en la realidad que se examina (Castaño P, 2018. p. 76).

Por otra parte, el método cuantitativo recolecta y analiza información para dar respuesta a interrogantes investigativos y comprobar hipótesis planteadas en instancias previas, basándose en la medición numérica, el conteo y el uso constante de estadísticas para determinar con exactitud pautas de comportamiento en la población estudiada.

Respondiendo a las especificidades del método en mención el presente estudio tuvo en cuenta el desarrollo de la encuesta.

### **1.7.2 Tipo de Estudio**

Comprende la aplicación hacia un acercamiento exploratorio en cuanto trata un momento específico nuevo o poco conocido; además, podría constituir el preámbulo de otros diseños de investigación (no experimentales y experimentales) (Hernández , Fernández, & Baptista Lucio, 2014, pág. 155).

Los estudios de la RSE Según, J Perdomo, A Escobar (2011):

La academia generó conocimiento sobre la RSE desde la perspectiva amplia de la relación *Business - Society*, en donde el cuestionamiento se dio a partir

del papel de la empresa como actor social y, en particular, sobre sus responsabilidades con respecto a las crecientes demandas sociales surgidas de los efectos de la Gran Depresión y de la segunda posguerra... la reflexión conceptual se dio más desde la sociología y la política que desde la economía y el *management*. Sin embargo, la pregunta fundamental de la RSE fue migrando progresivamente del énfasis en las responsabilidades empresariales hacia el efecto de la orientación social de las empresas sobre sus resultados, y hacia la forma como esta orientación social empresarial se involucraba y alineaba con la estrategia de crecimiento y de competencia en los mercados.

En los últimos ciento veinte años la RSE se ha posesionado como una visión empresarial, como forma de prestar atención a la sociedad en la que participa una empresa, anteriormente, la RSE, tenía como principal preocupación la distribución de recursos cuando las empresas obtenían utilidades y no en lo responsable que son las empresas durante el desarrollo de su negocio. Una empresa que no era responsable con sus trabajadores o proveedores durante el proceso de transformación de insumos a productos (con bajos salarios, no cumplimiento de contratos, etc.), pero que repartía una parte de las utilidades a distintos grupos de interés, igualmente podía ser catalogada como empresa responsable.

Lo que se pretendió con este estudio es Analizar la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la Responsabilidad Social Empresarial, de igual manera el trabajo de investigación permite generar una propuesta de acciones estratégicas de emprendimiento para motivar impactos positivos.

### **1.7.3 Técnicas de recolección de la información**

Los instrumentos de recolección de información para la investigación fue la encuesta y la entrevista los cuales fueron observados como producto del contacto directo con la población y los fenómenos de afectación del sector. Mediante éstos métodos se pretendió recolectar la información cualitativa y cuantitativa que permita conocer el análisis de la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza en la ciudad de Popayán, bajo una visión de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de la Alcaldía Municipal.

#### **1.7.3.1 Encuesta**

Una de las etapas integradas al proceso de investigación fue la encuesta realizada a 136 comerciantes desalojados, con la cual se pretendía caracterizar a los comerciantes e identificar en principio, las diferentes problemáticas sociodemográficas en que se desenvuelven los propietarios y arrendatarios, además de conocer las actuaciones por parte de la alcaldía municipal; posteriormente identificar potenciales alternativas de acción.

Las encuestas corresponden a un instrumento de investigación y compilación de información y datos utilizados recoger información de individuos referente a los diversos temas sobre los cuales se pretende indagar. Son utilizadas con una multiplicidad de objetivos y se pueden realizar de diversas formas, las cuales dependen de la metodología a usar y los objetivos que se pretenden materializar.

#### **1.7.3.2. Entrevista**

La entrevista como método de recolección de información fue una técnica de gran utilidad para conocer las actuaciones de la alcaldía frente a la problemática que afrontan los comerciantes



desalojados, pues, fue a través de ella que se logró determinar aspectos como la ayuda psicosocial y procesos de reubicación.

Como concepto se tiene que corresponder a una técnica mediante la cual el investigador busca adquirir datos y/o información de manera oral e individualizada o personal, tal información dará cuenta de las vivencias propias y desde luego situaciones subjetivas de cada individuo como actitudes, creencias, opiniones en torno al fenómeno objeto de estudio.

Así pues, se destaca el concepto de Murillo (2020), quien afirma que la entrevista corresponde a una “conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos, elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador, pero tendrá un esquema flexible no estándar” (p. 30)

La entrevista realizada al director de la oficina de riesgos fue de gran importancia para conocer las actuaciones de la alcaldía municipal frente a la problemática que viven los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos.

### **1.7.3.2 Fuentes Primarias**

Con respecto a las fuentes primarias se obtuvo la información proveniente directamente de las personas afectadas, en este caso los comerciantes tanto propietarios como arrendatarios, se les realizó una encuesta de tipo cuantitativo con un total de 37 preguntas cada una, con el fin de caracterizar en términos sociodemográficos y socioeconómicos, así como también las actuaciones de la Alcaldía Municipal como ente regulador a través de la entrevista

### 1.7.3.5 Fuentes Secundarias

En cuanto a las fuentes secundarias, se realizó una revisión documental en diferentes bases de datos, Google Academic, Redalyc, Scielo y Dialnet, donde se permitió obtener información sobre el referente teórico y estudios científicos sobre la RSE.

## 1.8 Población y Muestra

La población objetivo está conformada por 266 las personas (hombres y mujeres), los cuales tienen relación directa como propietario, arrendatario y comerciante del Centro Comercial Anarkos.

El muestreo: se realizó de una manera aleatoria, cada elemento tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado (hombres y mujeres) que tuvieran relación directa como propietario, arrendatario y comerciante del Centro Comercial Anarkos.

Así el tamaño de la muestra sería de 136 personas de la población objetivo, con el 95% de confianza y un error estándar del 5%.

Tabla 1: Cálculo del tamaño óptimo de la muestra

<b>Cálculo del tamaño óptimo de una muestra</b>	
(Para la estimación de proporciones, bajo el supuesto de que $p=q=50%$ )	
Margen de error máximo admitido	5%
Tamaño de la población	266

Fuente propia

### **1.9 Tratamiento de la información**

Best (1969) señala que:

los datos recogidos mediante algunos de los medios, procedimientos o técnicas indicados precedentemente, deben ser elaborados y clasificados con arreglo a ciertos criterios de sistematización, para proceder luego al recuento de los mismos conforme al sistema más adecuado o factible. Se procede luego al tratamiento estadístico matemático de los datos.

Después de efectuadas las encuestas se procede a codificar la información, el objetivo de este procedimiento es agrupar numéricamente los datos a través de formulario de Google y Excel 2016 para poder luego operar con ellos.

La introducción de los datos serán agrupados con esta herramienta según los criterios en que están denotados los datos y según la importancia que cada uno radica para la elaboración del Cálculo, cuya referencia se basa en el número de personas registradas en la Base de Datos de la Alcaldía de Popayán, sin tener en cuenta el número de locales en calidad de propietario y

arrendatario, donde en el caso, de los propietarios se confrontó con la Base de Registros de Copropiedad que tiene a cargo la Administración del Centro Comercial Anarkos. De este ejercicio, se identificaron 148 propietarios y 236 arrendatarios con una cobertura de 524 locales, considerando que principalmente los comerciantes tienen más de un local a su cargo.

En cuanto a la elaboración de cada instrumento es pertinente la coherencia interna de la investigación de principio a fin; dado que la pregunta regida en la investigación direcciona la metodología, así como los objetivos de manera lógica permiten ordenar “paso a paso” lo que se debe recopilar.

En ese sentido cada “paso a paso” es riguroso y ordenado siguiendo la ética y rigor científico de cada proceso, lo cual permitirá apreciar los resultados propuestos del trabajo de investigación. Se considera que los instrumentos pertinentes utilizado para la siguiente investigación son: Entrevista y la encuesta, se sustenta la pertinencia tomando como referencia a (García Muñoz Tomás, 2003), menciona que “El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación”.

## 2 Capítulo II. Análisis e Interpretación de Resultados

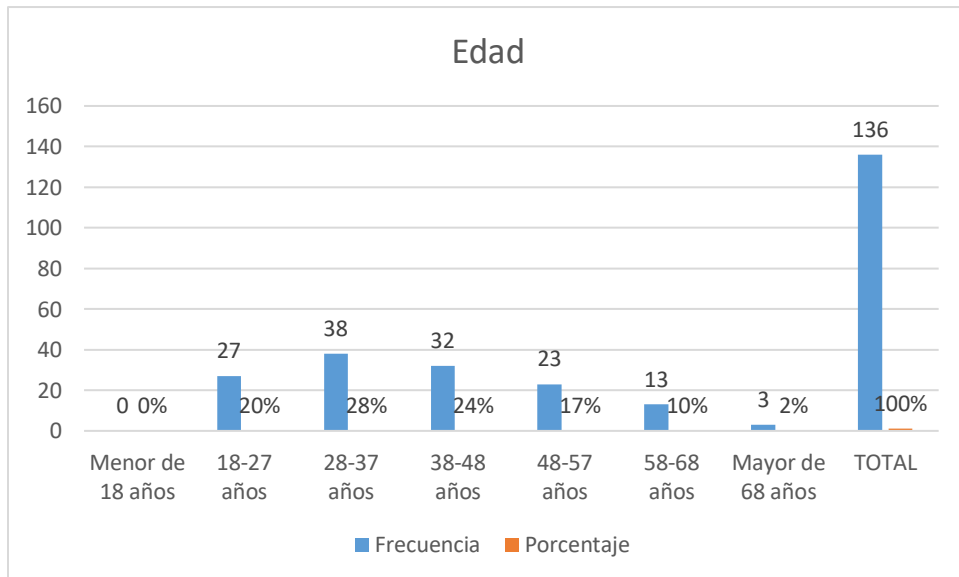
### 2.1. Resultados

En este apartado, se encuentra la caracterización a los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos, esta información permitió mostrar cuales han sido las actuaciones de la alcaldía municipal en cuanto dicha problemática, y de esta manera encontrar las categorías emergentes que buscara generar discusión entre lo planteado por la alcaldía municipal y lo señalado por la población afectada, lo cual permitió desplegar unas propuestas de mejora frente a esta problemática, las cuales se desarrollaron bajo la visión de la responsabilidad social empresarial, que llevaran al beneficio de los comerciantes afectados y los stakeholders.

#### 2.1.1. Caracterización de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos plaza

Categoría: Caracterización sociodemográfica

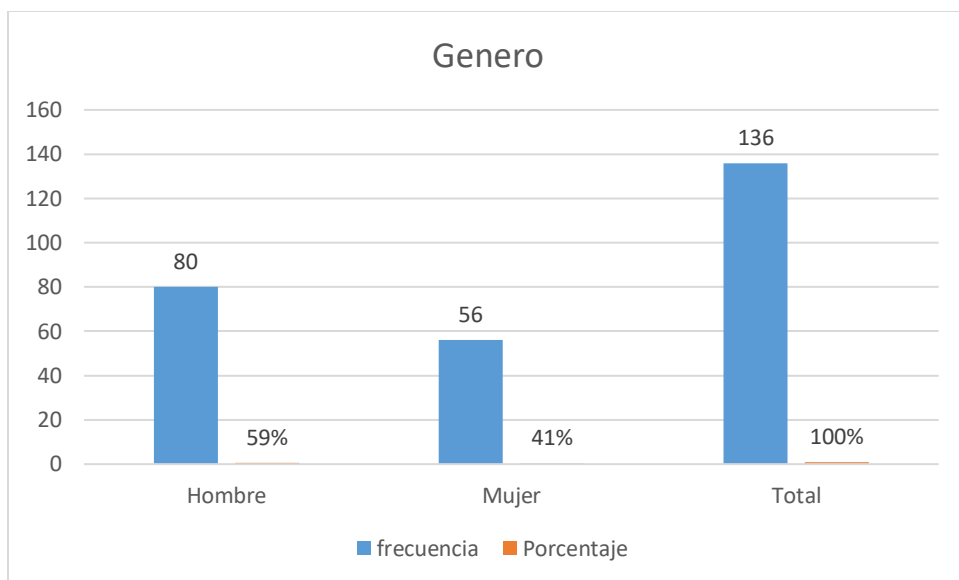
Gráfica 1 Edad



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente grafica se tiene la variable edad, la cual permitió determinar el tiempo que ha vivido una persona en años, teniendo en cuenta esto se puede identificar que los comerciantes del centro Anarkos plaza se encuentran en los siguientes rangos, en primer instancia no se encuentran menores de edad trabajando en ese lugar, por otro lado, el 20% de las personas están entre los 18-27 años, el 28% entre los 28-37 años, el 24% entre los 38-48 años, el 17% entre los 48-57 años, el 10% entre los 58-69 y solo el 2% son mayores de 68 años, de esta manera se determinó los rangos de edad de los comerciantes que se dedican alguna actividad comercial, dejando por fuera a los menores de edad y teniendo un rango muy bajo con las personas de la tercera edad. Según lo anterior se observar que las actividades comerciales son realizadas por grupos etarios mayormente entre los 18 a 57 años; por su parte un estudio realizado por la firma ManpowerGroup Colombia, señala que: “según los datos de la encuesta, en los sectores de servicios, comercio minorista o mayorista y agricultura y pesca las edades ideales oscilan entre los 28,7 y los 29,8 años. Mientras que, para otras áreas como transporte y servicios públicos, finanzas, seguros y propiedad raíz y minería y construcción la edad perfecta se mueve entre los 31,9 y los 32,6 años”, en este orden, al realizar un análisis paralelo con las encuestas realizadas y el estudio citado se concuerda, que la edad más productiva de un comerciante oscila entre los 28 a 37 años.

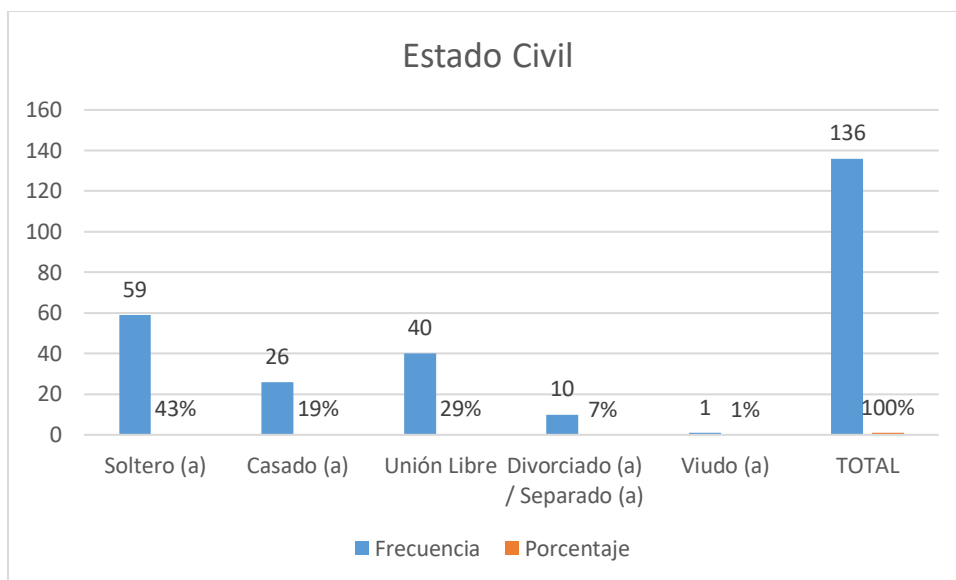
*Gráfica 2 Género*



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la siguiente gráfica, la variable género (sexo), permite evidenciar que la mujer ha tomado un papel importante con respecto al desarrollo de actividades comerciales, como cabeza de éstas, es decir, la diferencia entre hombres y mujeres comerciantes es relativamente baja, o sea de un 19%, asimismo, y como se evidencia en otras gráficas, gran parte de la población femenina comerciante afecta por la problemática de centro comercial anarkos plaza, son cabeza de hogar, como también lo son algunos comerciantes del sexo masculino, y aunque este género sigue predominado en la sociedad y el comercio, se reitera, la diferencia con respecto al género femenino es más baja.

Gráfica 3 Estado Civil



Fuente: Elaboración Propia

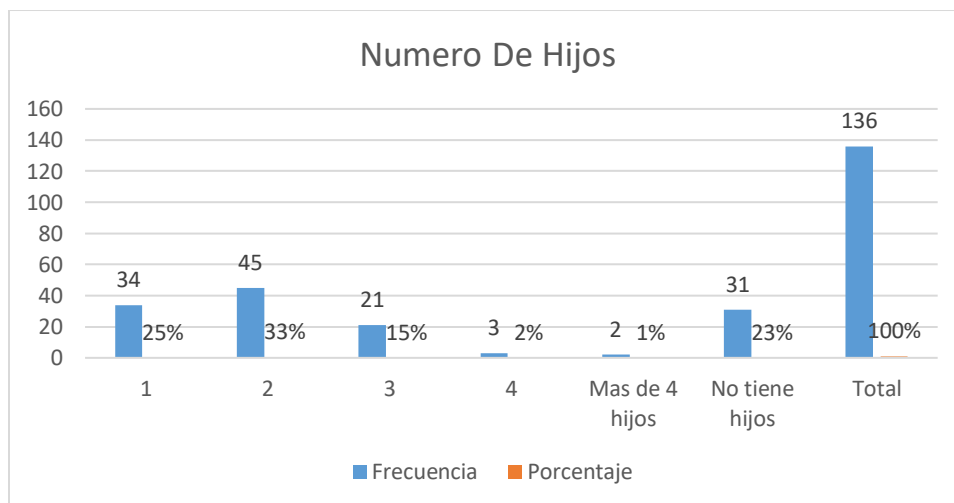
La gráfica indica el estado civil, es aquel que determina la posición de convivencia de una persona con otra, de acuerdo con esto se pudo identificar en el centro comercial Anarkos Plaza que el 43% de las personas se encuentran solteras, el 19% casados, el 29% en unión libre, 7% divorciado o separado y el 1% viudo, es decir que la mayoría de las personas trabajan para suplir sus necesidades y de una u otra forma contribuir al hogar que tiene conformado, ahora bien, realizando un análisis referente a la conformación de un núcleo familiar es válido unir, a los de estado civil casado y aquellos que viven en unión libre, teniendo en cuenta que estos dos grupos conforman un núcleo familiar, de esta manera estos grupos se vieron afectados en cuanto al desalojo que sufrieron, ya que ellos eran los encargados de llevar el sustento a sus familias. Cabe traer a colación el artículo 42 de la constitución política de Colombia, que establece: *“La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable. La honra, la dignidad y la*



*intimidad de la familia son inviolables*”, en este sentido se entiende que la decisión de formar un núcleo familiar goza de una protección de rango constitucional, asimismo otorga derechos y garantías integrales relacionadas con el patrimonio, en este sentido vale la pena resaltar cuál ha sido el papel del Estado a través de sus instituciones locales, para garantizar los derechos mencionados.

Se halló entonces que el despliegue de acciones fue la reubicación a los comerciantes de montarles hangares y escenarios donde pudiera re instalarse provisionalmente para poder funcionar.

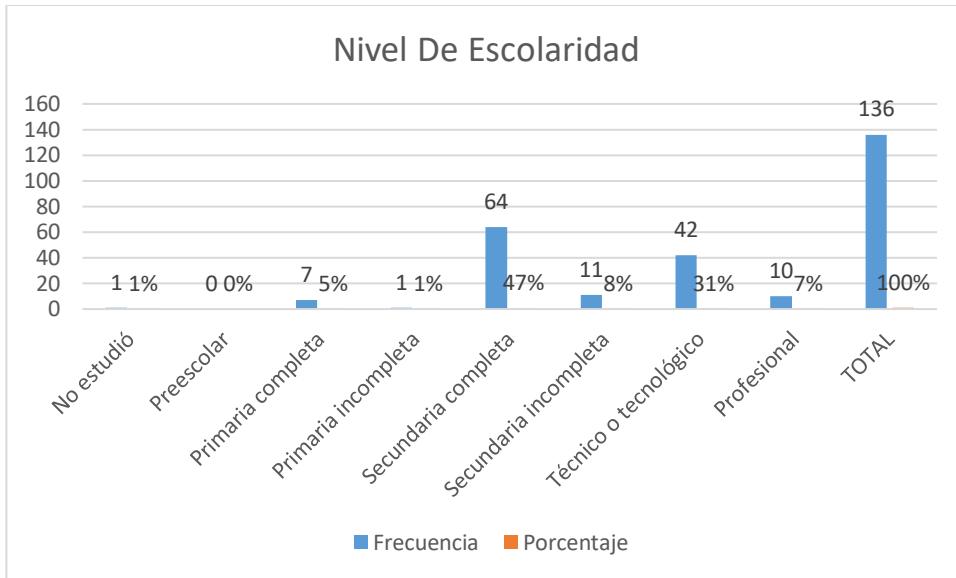
Gráfica 4 Número de hijos



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al número de hijos que tienen los comerciantes del centro Anarkos Plaza, se concluye en la gráfica que el 25% tiene un solo hijo, el 33% 2 hijos, el 15% 3 hijos, el 2% tiene 4, el 1% tiene más de 4 hijos y el 23% no tiene hijos, de acuerdo con esta información se pudo determinar que la mayoría de los comerciantes tienen hijos, lo cual muestra que aquellos tienen una responsabilidad, que les obliga todos los días a buscar su sustento para suplir las necesidades de la familia.

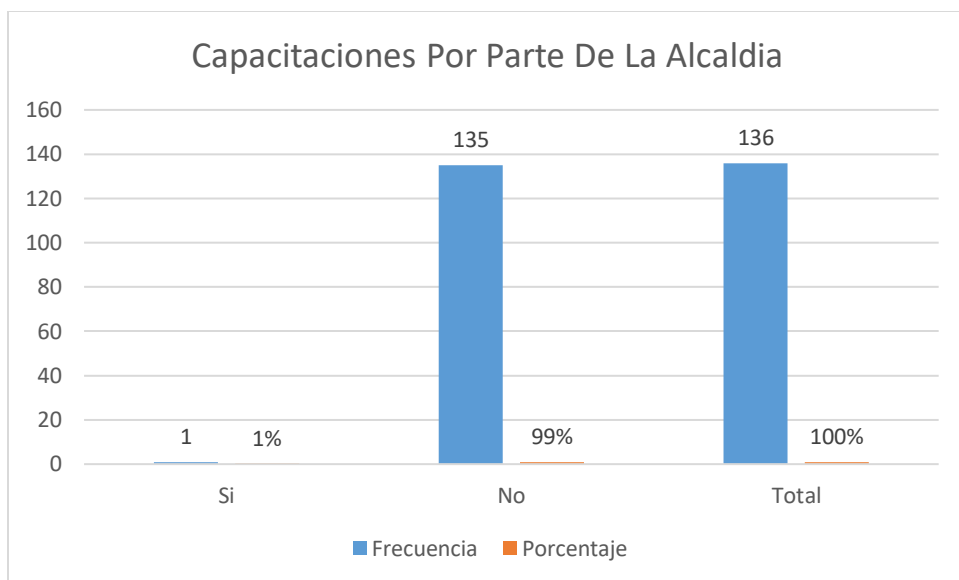
Gráfica 5 Nivel de escolaridad



Fuente: Elaboración propia

El nivel de escolaridad se refiere al grado de estudio que las personas han realizado en el sistema educativo, es decir que el 1% de las personas no tiene estudio, el 5% tienen primaria completa y el 1% primaria incompleta, por otro lado, el 47% cuenta con secundaria completa y el 8% secundaria incompleta, además para técnicos, tecnólogos y carreras profesionales se obtuvo un 31% y 7% respectivamente. En otras palabras, son muy pocas las personas que tienen un título universitario que les permita acceder a otra clase de empleos donde cuenten con horarios, salario y todas las prestaciones de ley, por ende, se dedican a realizar las actividades comerciales desde pequeños emprendimientos hasta empresas constituidas formalmente, esto como proyecto de vida para el bienestar personal y familiar, supliendo así desde las necesidades más básicas hasta las menos básicas.

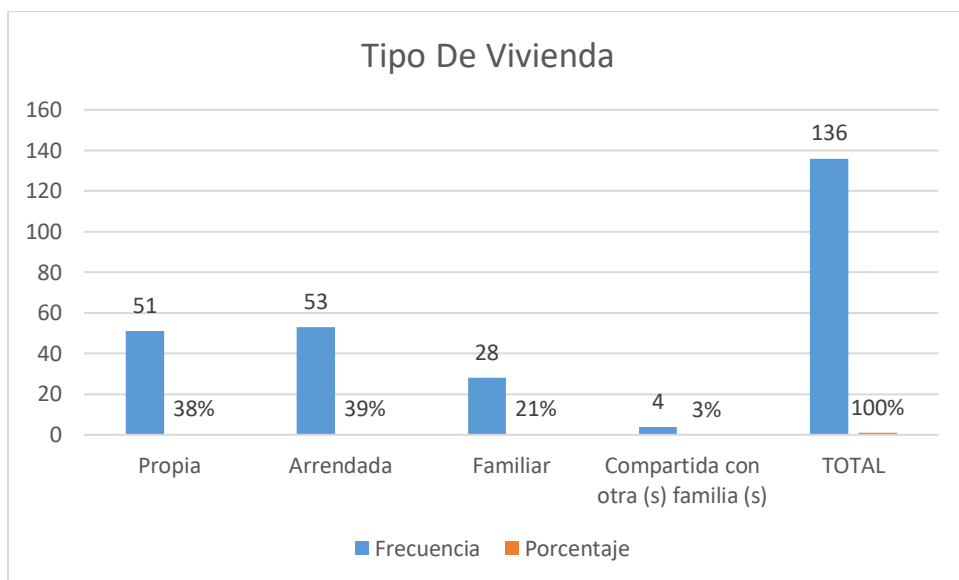
*Gráfica 6 Ha recibido algún tipo de capacitación por parte de la alcaldía*



Fuente: Elaboración propia

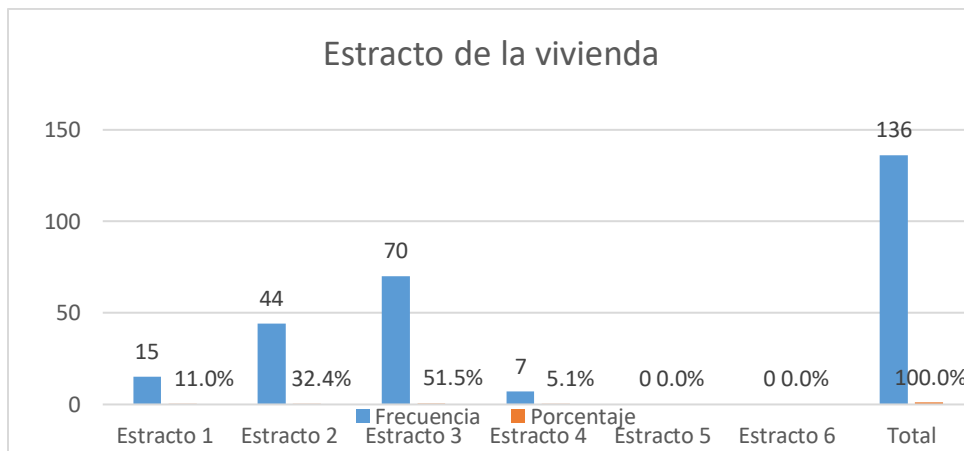
La capacitación es la técnica mediante la cual las personas logran conseguir conocimientos y habilidades con el fin de poder cumplir e interactuar en el ambiente comercial, de acuerdo a la información que se recolectó, se pudo determinar que solo el 1% ha recibido alguna capacitación por parte de la alcaldía municipal, mientras que el 99% desarrollan sus actividades comerciales sin capacitación alguna, es decir que los comerciantes no contaban con conocimientos adicionales a los que habían recibido en una educación básica superior profesional.

*Gráfica 7 Tipo de vivienda*



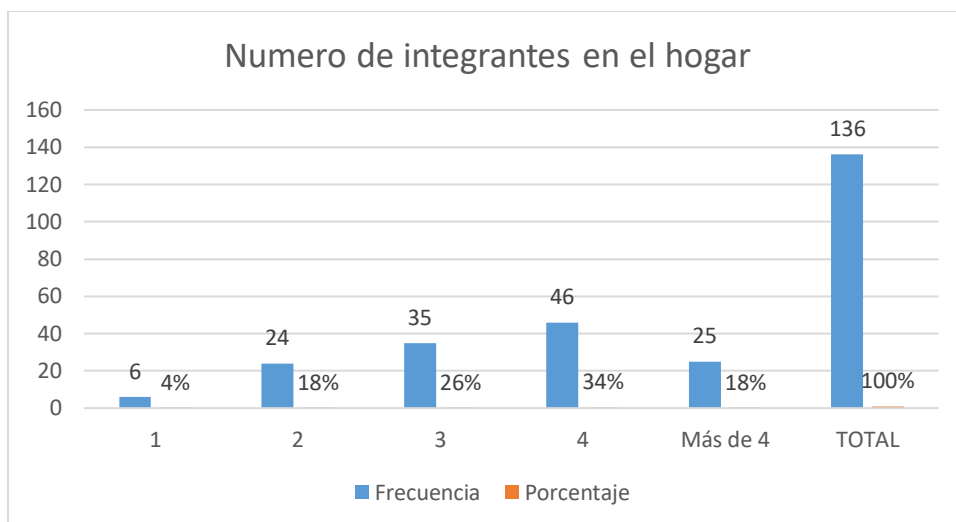
Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 7 determina que el 38% de los comerciantes se encuentran en una vivienda propia, el 39% en una vivienda arrendada, el 21% en una vivienda familiar y el 3% comparten vivienda con algún familiar, es decir que la gran mayoría de las personas pagan mensualmente un arrendo para poder tener un alojamiento digno. Sin embargo, este es un derecho fundamental según la declaración universal de los derechos humanos. Se observa por ende que la población de comerciantes mayormente afectada es aquella que tiene la obligación de pagar canon de arrendamiento para suplir la necesidad habitacional.



Fuente: Elaboración propia

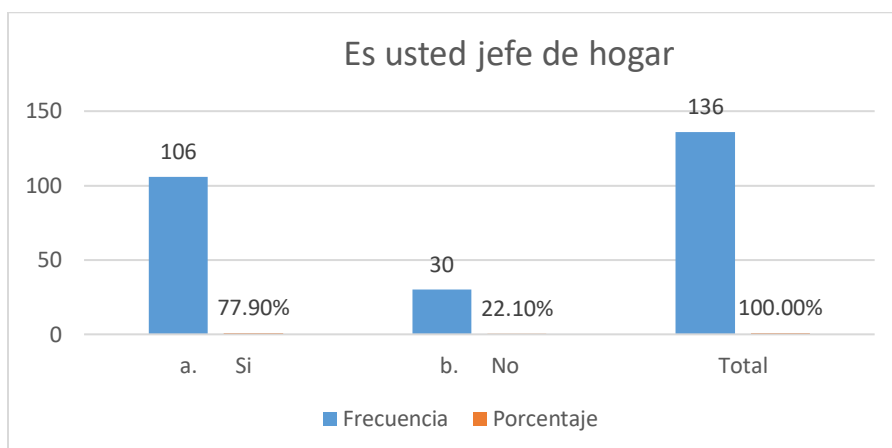
En la siguiente grafica se observa la clasifican a las viviendas de acuerdo con la diferencia socioeconómica, donde los estratos 1,2,3 son considerados los estratos bajos, donde habitan personas con menores recursos, los cuales obtienen beneficios como el subsidio de servicios públicos domiciliarios. En este sentido, el 11% pertenecen a un estrato1, el 32,4% a estrato2, el 51.5 % al estrato 3 y el 5,1% al estrato 4. Es decir que la gran mayoría de las personas encuestada son consideradas como personas de bajos recursos. De esta manera los comerciantes más afectados, según el DANE se catalogan en medio – bajo, de tal modo que se puede considerar que la afectación generada por la problemática presentada, en el centro comercial anarkos plaza, afecta mayormente a familias de bajos ingresos económicos.



Fuente: Elaboración Propia.

Las familias colombianas se han categorizado por tener un gran número de hijos que integran su hogar. Por esta razón, los datos que arrojaron las encuestas realizadas a los comerciantes del centro Anarkos plaza es la siguiente, el 4% tiene un solo integrante, el 18% dos, 26% tres, el 34% cuatro y el 18% más de cuatro integrantes en su núcleo familiar, de esta manera la problemática presentada por los comerciantes, se vio muy afectada dado a que la gran mayoría de estos, eran los que llevaban el sustento a cada una de sus familias, asimismo tuvieron que buscar diferentes estrategias, las cuales les ayudara a generar ingresos para la subsistencia de sus miembros que integran su núcleo familiar.

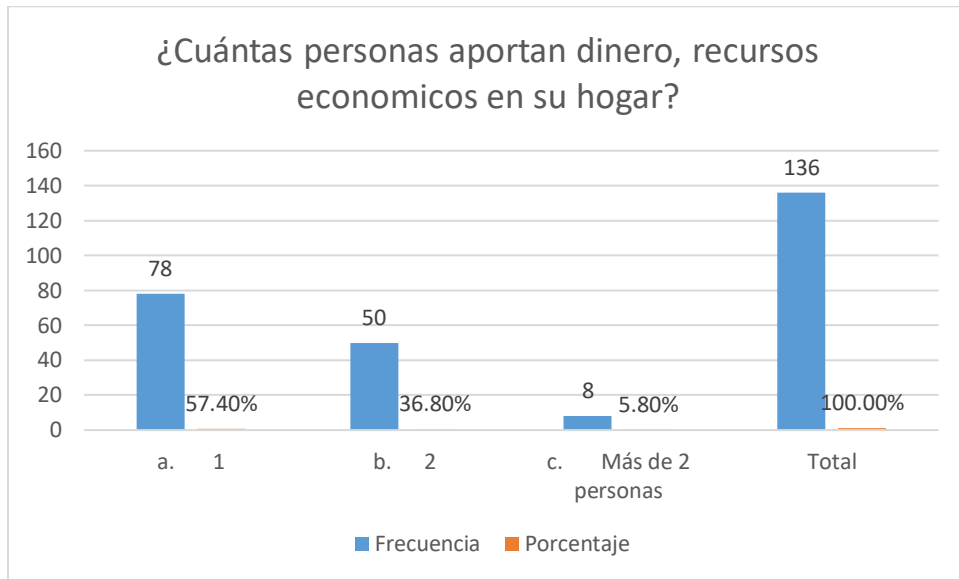
Gráfica 10 Es usted jefe de hogar



Fuente: Elaboración Propia.

En la siguiente gráfica, se puede observar, cuales comerciantes son los encargados de sus hogares, de esta manera el jefe de hogar es considerado como la persona que encabeza una unidad doméstica, es el encargado de realizar un aporte significativo de recursos económicos en el hogar, así como su correcta administración. Por tanto, es importante considerar que un porcentaje significativo de las personas encuestadas son jefes de hogar, exactamente el 77,9%, y consecuentemente este número de hogares se vieron gravemente afectados por la disminución de ingresos, vale la pena concluir que la afectación no solamente recae sobre el comerciante, sino también sobre aquellas personas que dependen de aquel que obtiene sus ingresos con la actividad comercial desarrollada, reiterando aquella que fue afectada por la problemática planteada.

Gráfica 11 Personas que aportan dinero, recursos economicos en su hogar

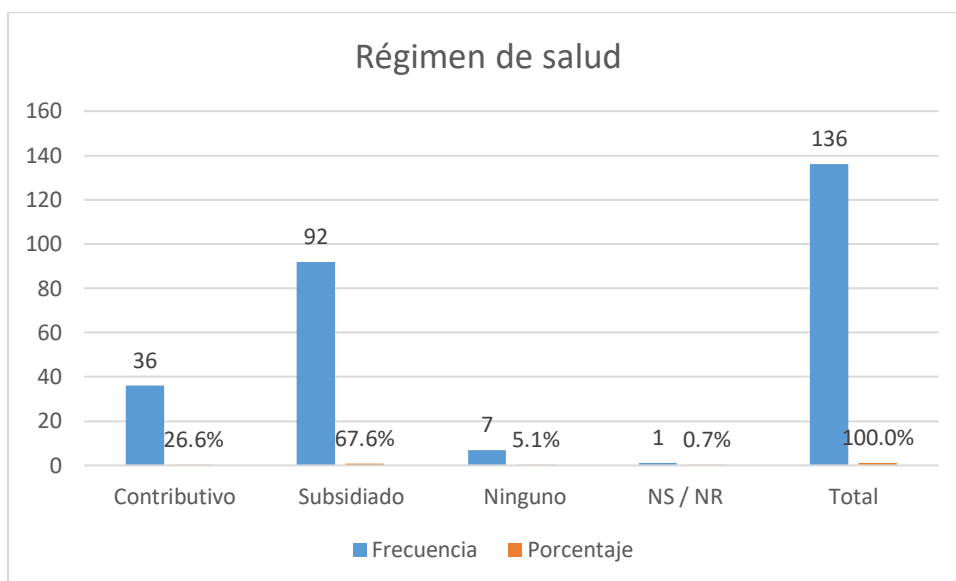


Fuente: Elaboración Propia.

Se puede inferir con respecto a la gráfica número 10, que en esta pregunta se obtiene un resultado del 57,4 % que son jefes de hogar como único aportante de recursos para el sustento de su núcleo familiar, por su parte el 36,8% de los hogares reciben aportes económicos, de otro miembro del núcleo familiar y 5,8 % más de 2 personas ayudan con dinero para el hogar. Concluyendo que el mayor porcentaje se ve afectado en mayor nivel debido a que es el comerciante en quien recae la responsabilidad y obligaciones económicas para sostener el hogar.



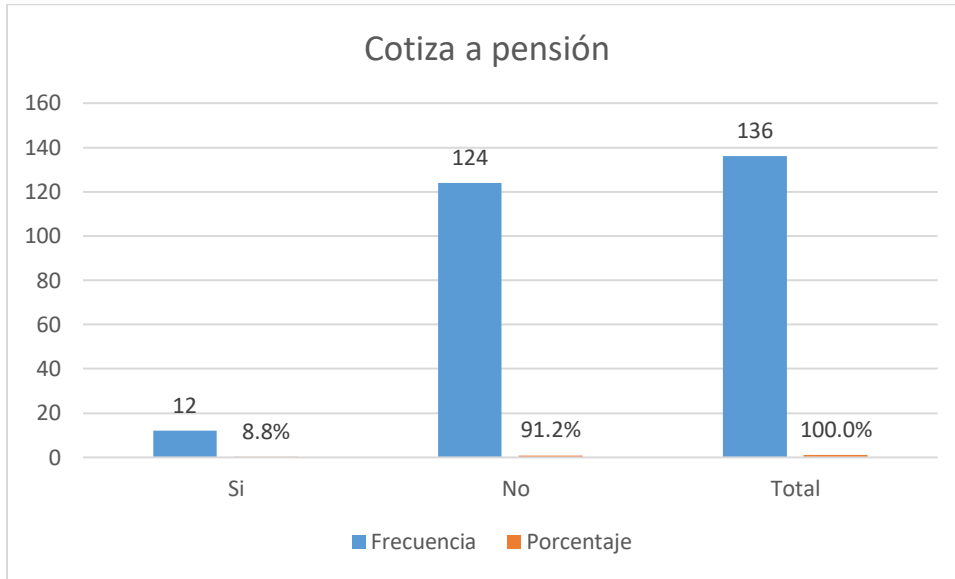
Gráfica 12 Régimen de salud



Fuente: Elaboración Propia.

El régimen de salud es la capacidad de los individuos y familias para vincularse y acceder a los servicios de salud. Ahora bien, con respecto al acceso al régimen de salud de los encuestados, se halló que el 67,7 % son beneficiarios del subsidio que brinda el Estado a las personas sin capacidad de pago, el 26,6% cuentan con los recursos económicos para realizar la afiliación por medio del régimen contributivo. Se evidencia que el mayor porcentaje de comerciantes, no cuenta con los recursos para acceder a los beneficios que brindan las entidades de salud, debido a que los ingresos generados por la actividad comercial, no suplen tan beneficio, sumado a la mayor afectación que ocasionó el desalojo.

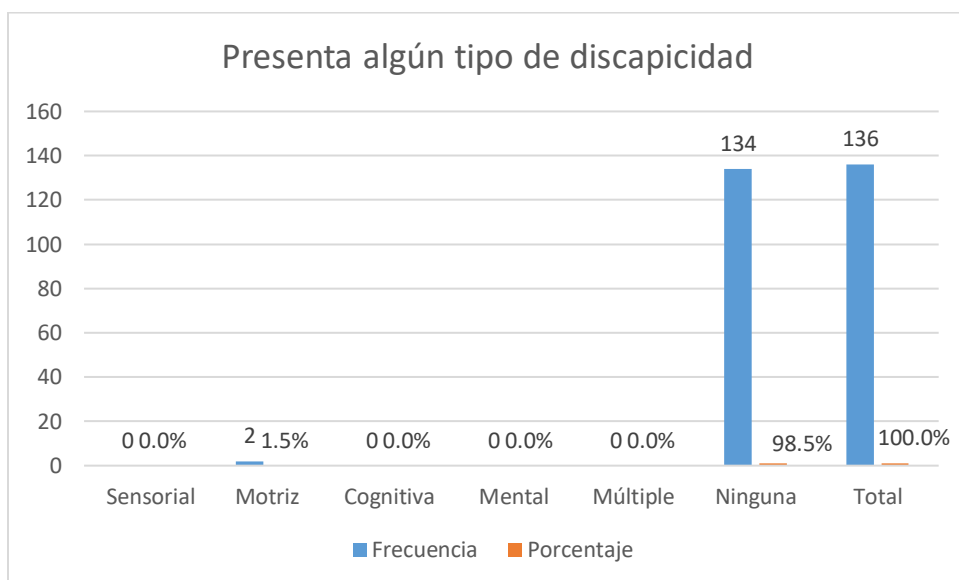
Gráfica 13 Cotiza a Pensión



Fuente: Elaboración Propia.

La pensión en Colombia es aquel beneficio económico que recibe el cotizante, por haber cumplido determinados requisitos, entre ellos se encuentra cumplir determinada si son hombres o mujeres, haber cotizado durante determinadas semanas entre otros. Es relevante mencionar dentro de los anteriores requisitos se allá aquel que impone la carga al cotizante, de pagar determinada suma de dinero a la entidad encarga o que el elija, en este orden la gráfica muestra que el 91,2% no realizan el aporte correspondiente para acceder al beneficio de la pensión, una de las razones de este gran porcentaje se debe a que los comerciantes no cuentan con los ingresos suficientes para acceder a dicho beneficio, en tal sentido esto sumado a la afectación en la que se encuentra debido al desalajo de sus establecimientos de comercio.

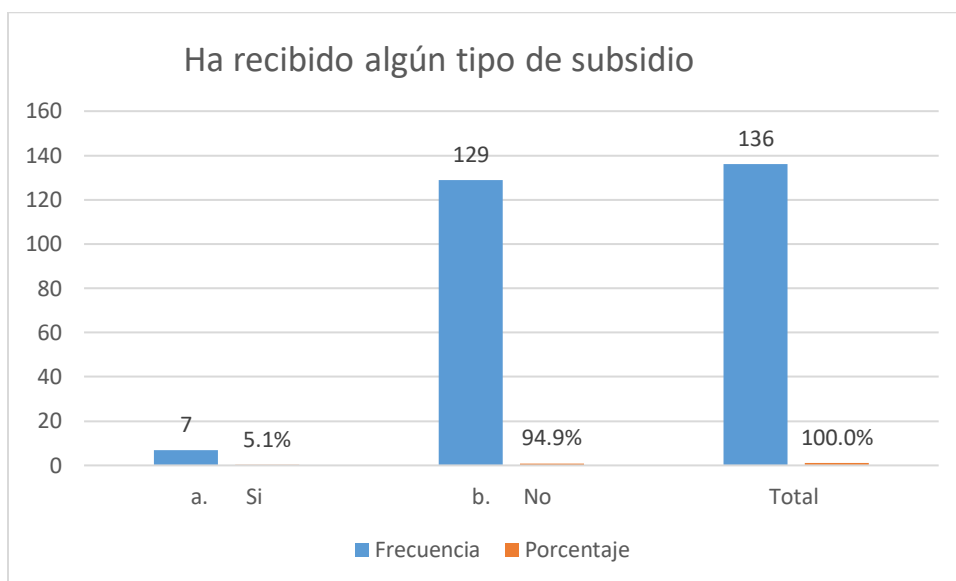
Gráfica 14 Presenta algún tipo de discapacidad



Fuente: Elaboración Propia.

Una discapacidad es una condición física o mental, que dificulta que una persona realice ciertas actividades, en este sentido la organización mundial de la salud OMS, indica que una discapacidad es la perdida tanto funcional como anatómica, la gráfica permite observar que el 98,5% de los comerciantes no presentan ninguna de estas condiciones, y que solo el 1,5 % presentan una discapacidad motriz, donde se puede inferir que es poca la población con discapacidad, que es incluida en alguna de las actividades comerciales desarrolladas en el centro comercial anarkos plaza, asimismo, es válido afirma que esta población a sufrido muy pocas afectaciones con la problemática planteada.

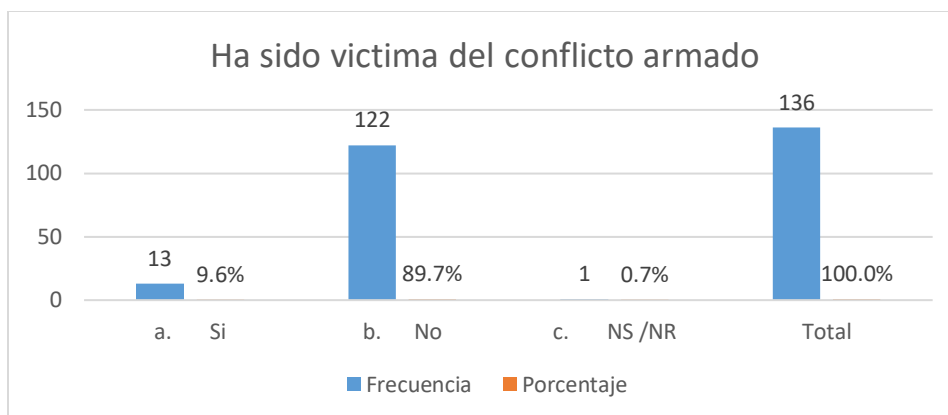
Gráfica 15 Ha recibido algún tipo de subsidio



Fuente: Elaboración Propia.

Un subsidio es una asistencia económica que un individuo recibe de un ente gubernamental para satisfacer una necesidad específica, se puede observar en la siguiente gráfica que solo un 5,1% de las personas encuestadas han recibido este tipo de ayuda, sin embargo, el 94,9% de los comerciantes no cuenta con ninguna apoyo o subsidio, lo cual ha llevado a muchos que busquen otras formas de amortización de sus pasivos, dado a las afectaciones que surgieron por el desalojo del centro comercial anarkos plaza, en este orden de ideas se puede mencionar que las entidades locales no han prestado ningún apoyo a estos comerciantes afectados en esta problemática.

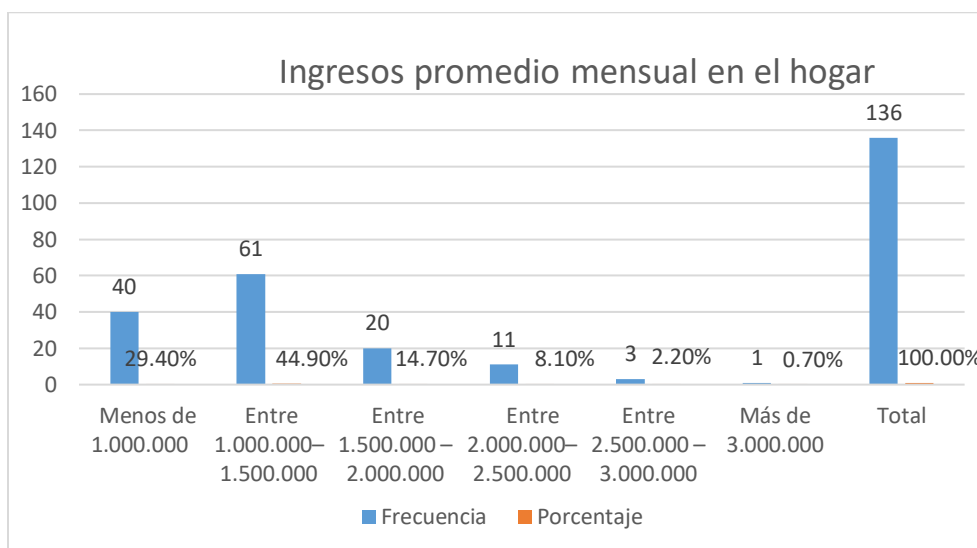
Gráfica 16 Ha sido víctima del conflicto armado



Fuente: Elaboración Propia.

Las personas que han sido víctimas del conflicto armado, han sufrido la violencia de distintas formas como secuestro, desplazamiento, muertes, entre otras, lo cual ha llevado a que su proyecto de vida, se vea truncado por estas razones, en este orden de ideas, se puede observar en la gráfica que el 9,6% han sufrido algún hecho victimizaste, vale la pena mencionar que este porcentaje se ha visto sometido a iniciar su proyecto de vida en dos ocasiones, la primera ocurrida por el hecho victimízate, la segunda debido al desalojo de sus sitio de trabajo el cual estaba asentado en el centro comercial anarkos plaza, por otra parte se puede evidenciar con el 89,7% aun cuando no ha sufrido ningún hecho victimízate, si se ha visto obligado a replantear su proyecto de vida, por las causa anteriormente mencionadas, esto es el desalojo.

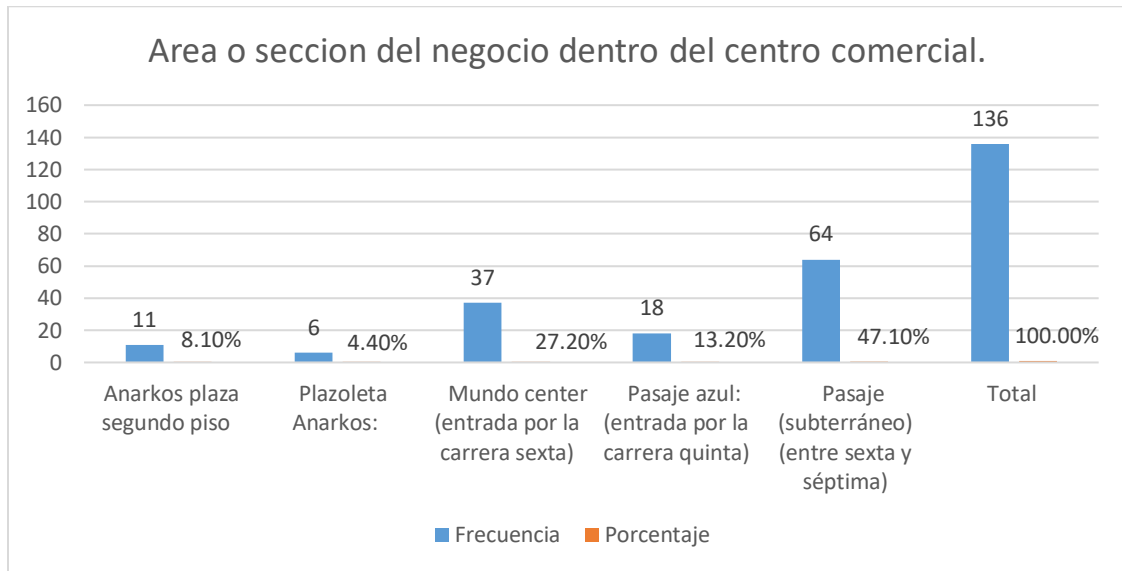
Gráfica 17 Ingresos promedio mensual en el hogar



Fuente: Elaboración Propia.

En Colombia se fija el salario mínimo legal vigente, tomando como base el índice de precios al consumidor, asimismo, se entiende que el salario mínimo suple las necesidades más básicas de los colombianos. En la siguiente gráfica se puede observar los ingresos que obtiene un comerciante durante la realización de su actividad comercial, se tiene con un 44,9%, que sus ingresos son entre 1.2 S.M.L.V, como segundo se encuentra con un porcentaje de 29.4%, aquellos que su ingreso mensual es de un salario mínimo promedio, tercero un porcentaje de 14,7%, los que se encuentran con 2.5 S.M.L.V promedio, y como por ultimo una pequeña parte de los comerciantes que sus ingresos aproximadamente son 3 S.M.L.V, por lo anterior es importante mencionar que muchos de estos comerciantes sufrieron alteraciones negativas en sus ingresos, es de resaltar que la mayoría de ellos tenían ingresos que oscilaban entre menos de 1 S.M.L.V y 1.2 S.M.L.V, es decir con dichos ingresos suplían las necesidades más básicas, consecuentemente y a causa del desalajo, se concluye que se genera una afectación a las necesidades más básicas tanto del comerciantes como las de su núcleo familiar

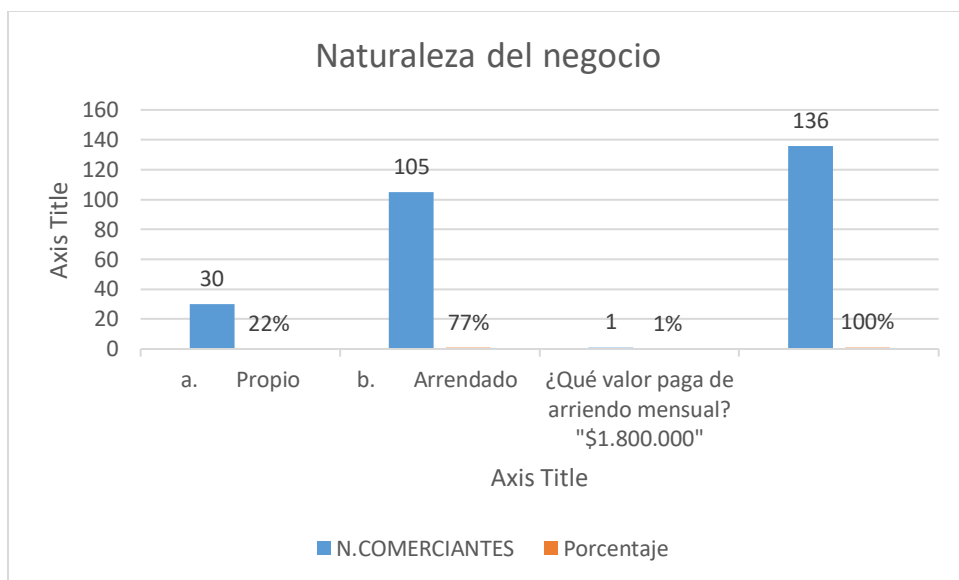
Gráfica 18 A qué área o sección perteneció su negocio en el centro comercial anarkos plaza



Fuente: Elaboración Propia.

El centro comercial Anarkos plaza, cuenta con una ubicación muy estratégica en la ciudad de Popayán, por tal motivo fueron muchos los comerciantes que desarrollaban sus actividades comerciales en ese lugar, en la gráfica se puede observar la distribución de los comerciantes de sus establecimientos, 8,10% pertenecían al Anarkos Plaza segundo piso, el 4,40% a la plazoleta Anarkos, el 27,20% a mundo center que su entrada estaba ubicada por la carrera sexta, 13,20% pasaje azul que su entrada estaba ubicada por la carrera quinta y por último el 47,10% era el pasaje subterráneo entre la sexta y la séptima. Según la información obtenida se observa que algunos de los comerciantes estaban ubicados en sitios más estratégicos que otros, aun así, es de conocimiento, que, debido a la problemática, fueron desalojados absolutamente todos.

Gráfica 19 Naturaleza del negocio

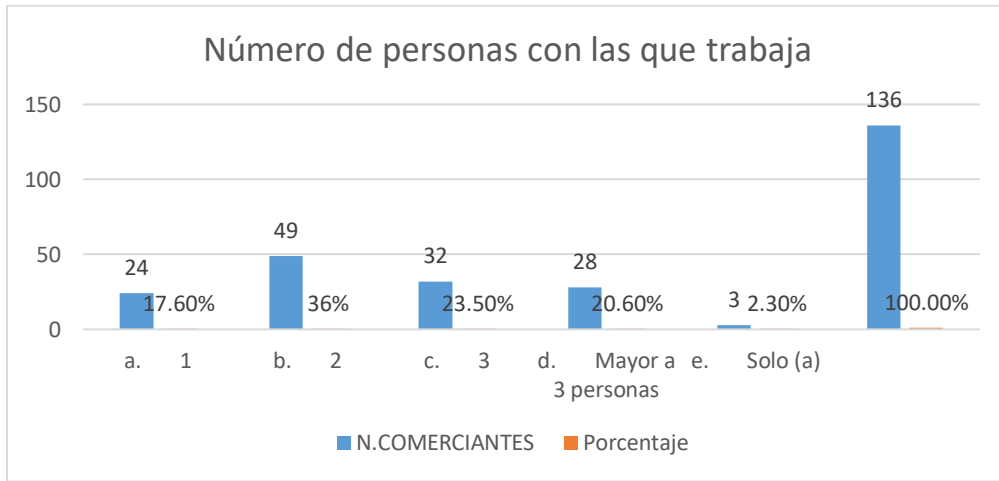


Fuente: Elaboración propia

La naturaleza del negocio se define desde sus inicios para determinar la planificación y los objetivos del mismo para materializarla, en este sentido se puede definir que la naturaleza de la negociación de centro comercial Anarkos plaza se observa de la siguiente manera el 22% de los establecimientos eran de carácter propio, seguido de un 77% en arriendo, de igual manera manifestaron que los arriendos que se pagan en este lugar están alrededor de \$1.800.000. Por lo anterior es importante señalar que un porcentaje de los comerciantes contaba con su establecimiento de comercio propio, dado a la problemática presenta muchos de estos sufrieron el desalojo de sus propios negocios, lo que ocasiono perdidas en su inversión.



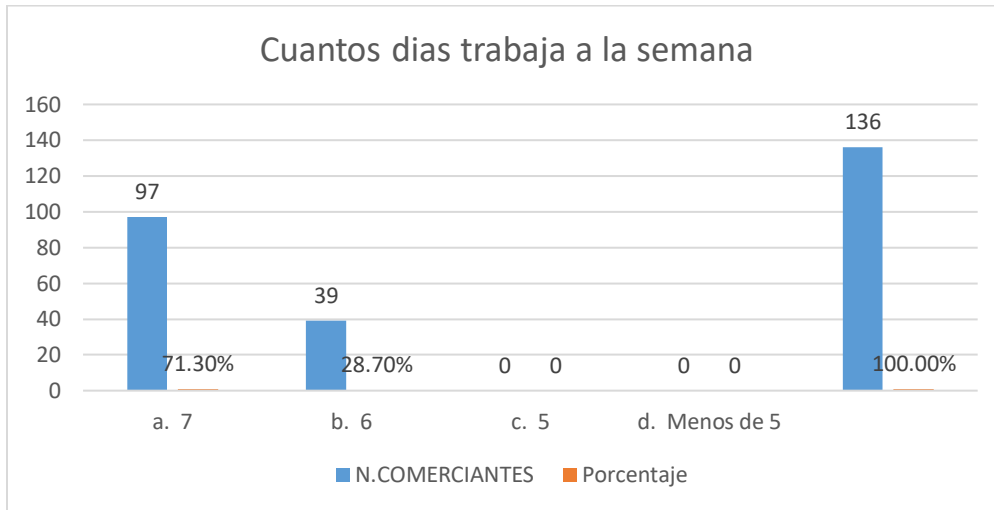
Gráfica 20 Número de personas con las que trabaja.



Fuente: Elaboración propia

Cuando se cuenta con un negocio, el cual tiene una alta actividad comercial es indispensable, contar con el personal idóneo, el cual desarrolle una serie de funciones que lleven al cumplimiento de las tareas y necesidades de los clientes, en tal sentido la gráfica muestra que el 17,60% trabajan con una persona de más en cada local, el 36% dos personas, el 23,50% tres personas, el 20,60% más de tres personas y el 2,30% atienden sus unidades de negocio solo. Dado lo anterior estas personas se vieron en la necesidad de terminar o suspender la laborar de los colaboradores con lo que contaban para la atención de su establecimiento.

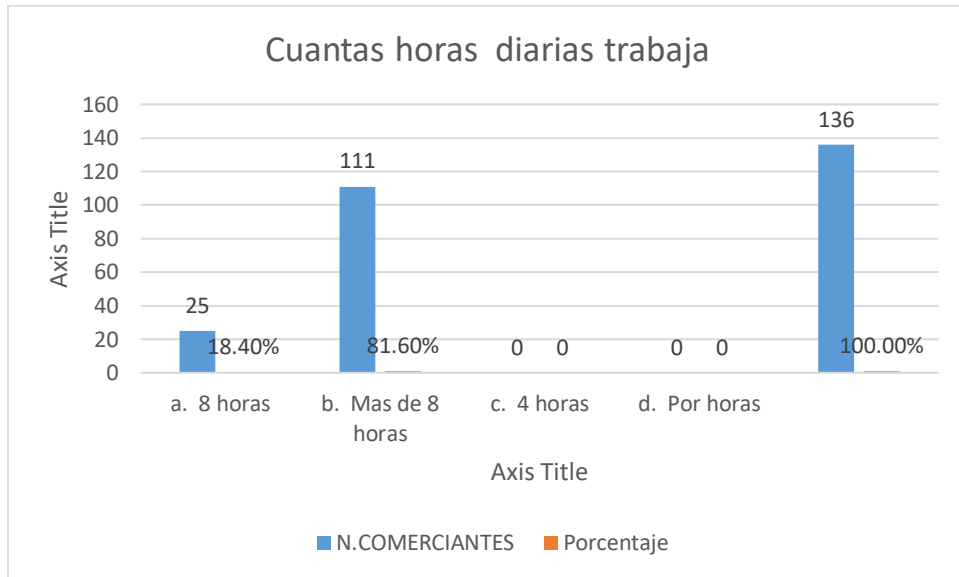
Gráfica 21 Cuantos días a la semana trabaja



Fuente: Elaboración propia

En Colombia se establece que la semana laboral está compuesta por seis días, cumpliendo 42 horas a la semana y una jornada diaria de 8 horas reglamentarias por día, dadas con las necesidades de cada establecimiento de negocio, de acuerdo con esta información se observó que en el centro comercial Anarkos plaza el 71,30% trabajan siete días a la semana, 28,70% seis días y ninguno labora cinco menos de cinco días a la semana. En tal sentido esto llevo a que muchos dueños y trabajadores de estos establecimientos de comercio sufrieran la problemática de la cual han sido afectados, llevándolos a despidos por dicha situación

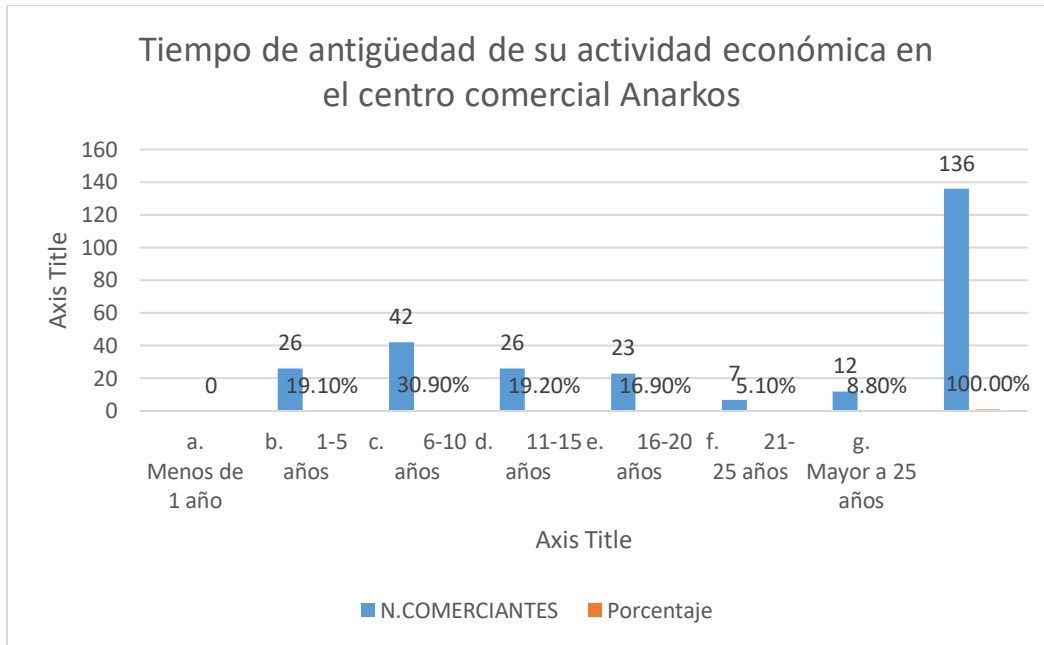
Gráfica 22 Cuantas horas diarias trabaja



Fuente: Elaboración propia

En Colombia está establecido que la jornada laboral no puede exceder las 8 horas diarias, y con un máximo de 2 horas extras, para lo cual el máximo de horas diarias para laborar es de 10 horas, de esta manera se puede identificar, cuál era la jornada en horas que laborara los comerciantes de Anarkos Plaza, se tiene con un porcentaje del 18,40% laboro ocho horas diarias, el 81,60% más de ocho horas diarias, 0% cuatro horas y ninguno trabaja por horas. Ahora bien, debido a la problemática ocasionada por el desalojo de los comerciantes, esto llevo a que muchos ya no contaran con una jornada de trabajo, a causa de la misma.

Gráfica 23 Tiempo de antigüedad de su actividad económica en el centro comercial Anarkos.



Fuente: Elaboración propia

El centro comercial Anarkos fue uno de los primeros centros comerciales en Colombia, cuenta con una infraestructura muy antigua albergando muchos comerciantes desde hace varios años, como se pudo identificar en la encuesta realizada a los comerciantes, donde según, el 19,10% llevan entre uno a cinco años, el 30,90 entre seis y diez años, el 19,20% quince años, el 16,90% 20 años, 5, 10% veinticinco años y el 8,80% más de veinticinco años, por lo anterior se puede afirmar que muchos de los comerciantes ya tenían un proyecto de vida, establecido fruto de su actividad comercial desarrollada en el centro comercial anarkos plaza, lo cual se vio afectado al desalojo sufrido.

## **2.2. Identificaciones de las actuaciones de la Alcaldía frente a la problemática de los comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos.**

### **2.2.1. Estrategias para la reubicación de los comerciantes**

La alcaldía municipal brindó la posibilidad a los comerciantes de ocupar y funcionar su actividad económica provisionalmente, según el director gestión de riesgos y desastres, afirma que “se puso a disposición un local que queda el ministerios de obras públicas donde funciona in vías, se ofreció a los comerciantes para hacer con todas las adecuaciones del caso y se les pudiera dar un local a cada uno de los que se encontraban registrados, no lo aceptaron, se ofrecieron tres sitios diferentes para re instalarlos a todos los comerciantes que fueron censados y evacuaron voluntariamente, el segundo lote que se ofreció fue enseguida de campanario donde estaba ubicado el colegio gimnasio moderno, se les ofreció el lote que queda al frente de bomberos donde funcionan las artesanías y no aceptaron, se hicieron reuniones con copropietarios e infortunadamente siempre hubo alguien de los copropietarios que se opuso y que movió la gente para que dijeran que no” (director gestión de riesgos y desastres, 2021).

Dicho lo anterior, se puede observar que la alcaldía municipal tuvo la disposición desde el comienzo para ayudar a los comerciantes en su reubicación, sin embargo, los comerciantes se aferraron a una idea hipotética de que el edificio seria re construido y no demolido, o, no encontraban satisfacción empresarial en los sitios donde la alcaldía pretendía reubicarlos, por lo tanto, los comerciantes decidieron no tomar la ayuda de forma conjunta

### **2.2.2. Valoración estructural y técnica del edificio**

Considerando que el predio se consiguió en 1969 y que para 1971 gran parte del edificio incluido los teatros ya estaban construidos, se infiere que su proceso de edificación fue acelerado.

Esto en un principio es destacable, sin embargo, en la actualidad puede atribuirse a dicha medida algunas de las problemáticas que acarrea el edificio.

Debido a las consecuencias del terremoto de 1983 en Popayán las autoridades en ingeniería civil y construcción consideraron la necesidad de construir bajo estándares de sismo-resistencia, así en 1986 se radica el decreto 1400, la primera norma técnica de sismoresistencia. Para el edificio.

La alcaldía municipal empieza con la venta de áreas del inmueble y el parqueadero deja de pertenecer a la administración municipal. Según Santiago Zambrano Simmonds, la venta de 1995 también cedió al comprador la propiedad sobre la subestación eléctrica del edificio, el colector del alcantarillado y la cimentación para grandes luces ubicadas bajo el teatro (Simmonds, 2017). Al año siguiente, 1995, en el que se estableció una junta provisional de copropietarios; se formula la iniciativa de expandir y modificar el edificio Anarkos Plaza, convocando a una reunión de copropietarios, en la cual se solicita la autorización para la realización de los cambios planteados por la administración municipal.

Aunque en la mencionada asamblea la administración participa como un copropietario más, de ella surge la iniciativa para los cambios en la estructura del edificio. La problemática encontrada en este paso se da al momento en que el uso del suelo de las áreas a modificar también se altera normativamente, debido ante todo porque en un principio los lugares negociados se habían construido para uso residencial y no comercial. Se desconoce la existencia de estudios de ingeniería valorativos estructurales que apoyen la realización de los cambios propuestos al edificio. Como tampoco se conoce de la existencia de un estudio valorativo integral de todo el edificio desde esa época.

De la primera asamblea de copropietarios realizada aquel año se establece una junta provisional de administración, cuya tarea asignada es la de redactar un nuevo reglamento de propiedad horizontal, esto debido a que la administración municipal ya no es el socio mayoritario en la posesión del espacio del edificio. El reglamento generado estaría en vigencia hasta 2001, año en el cual se firmó la ley 675 la cual regula y normaliza la propiedad horizontal a nivel nacional. Es importante considerar hasta este momento que el edificio se planteó como un espacio de usos e intereses mixtos entre comercio, residencia, parqueadero, áreas comunes y oficinas.

Así puede apreciarse que en el transcurso de los años dichos usos del suelo fueron cambiándose o trasladándose de un área a otra, así una gran porción de lo que debía ser el parqueadero fue perdiéndose y reemplazándose por bodegas o locales comerciales. De igual forma a los niveles 2 y 3 ubicados hacia la calle 6 también se les cambió el permiso de uso del suelo, debido a que originalmente se habían destinado para ser apartamentos. Resaltando entonces los precedentes en los cambios del uso del suelo al interior de la estructura; Anarkos Plaza se convirtió en un espacio adaptativo donde no hay una directriz definida que mantenga el orden y vele por el mantenimiento conjunto y común de toda la estructura.

En el año 2003, la procuraduría provincial instauró una acción popular en representación de los vendedores ambulantes para que estos fueran reubicados en el interior del edificio, de tal manera que otra área del que iba a ser un parqueadero subterráneo se adaptó para dar cabida a 164 nuevos comerciantes anteriormente informales; pero debido a que la administración municipal sólo tenía en su propiedad la capacidad para acoger a 23 comerciantes, ya que el área no era área de parqueadero decide construir 57 locales y ofrecerlos a los comerciantes bajo la figura de promesa de compraventa.

La administración municipal falló en la planificación, regulación y administración del espacio del centro comercial. Las cifras muestran que mientras para 1972 habían 195 unidades privadas, en 2003 ya existían 375, aun cuando en la planificación no se considera las unidades del Pasaje Comercial la Quinta, ni los locales construidos por quien ostenta la propiedad del parqueadero. Según Zambrano Simmonds, para el año 2017 las unidades comerciales suman alrededor de 500, poniendo como evidencia el hacinamiento al interior del edificio (Simmonds, 2017). En el reglamento vigente (2647 de 2003)

El recuento anterior de la historia del edificio Anarkos ubicado en el centro de Popayán llega al año 2018, tiempo en el cual el edificio fue desalojado como medida de prevención tomada por la administración municipal y las autoridades civiles que vigilan y evalúan el estado de las estructuras. El desalojo se efectuó luego de que el 11 de marzo del año en curso una grieta de 15 metros de largo se extendiera en la plazoleta central del edificio, mostrando señales de fisura y posible colapso del piso sobre el área conocida como Pasaje Comercial Primer Nivel (Proclama, 2018). Así, con el ánimo de prevenir una tragedia, la Alcaldía municipal de Popayán optó por el desalojo general del edificio amparado en las normas para gestión del riesgo, Ley 1523 de 2012.

### **2.2.3. Acompañamiento psicológico para los comerciantes**

En el momento que se hizo el proceso de evacuación, la alcaldía puso a disposición el apoyo psicosocial para entender y asimilar el proceso de desalojo, además de poder identificar las características socioeconómicas de los comerciantes, esto quiere decir que, el proceso de



acompañamiento psicológico hacia los comerciantes fue relativamente corto e ineficiente, pues, solo se dio el acompañamiento en el momento de desalojo.

#### **2.2.4. Identificación de las personas responsables de la demolición**

Teniendo en cuenta que la alcaldía es propietaria del 19,8% y que el 80% es propiedad de privados, los responsables, según la ley colombiana tienen que mejorar su inmueble, y hacerse cargo de la demolición, pues, la alcaldía está impedida para invertir dineros del estado en predios de un privado.

Tras el daño en la infraestructura se evidencio que las modificaciones que se realizaron y que posteriormente fueron las causantes del daño del inmueble, fueron permitidas por cinco administradores, los cuales no tenían el debido permiso legal y del resto de propietarios.

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, la alcaldía municipal está lejos de tomar decisiones sobre el inmueble, pues, la responsabilidad cae en un inmueble privado, lo cual determina que, deben ser los privados los que se apropien de sus bienes y ejecuten acciones sobre él. Así que, las actuaciones de la alcaldía llegan en forma de asistencia técnica, ayuda psicosocial y de seguridad, además de eso, la alcaldía, a través de cámara de comercio, brindó la posibilidad a los comerciantes de montarles hangares y escenarios donde pudiera reinstalarse provisionalmente para poder funcionar. Puso a disposición cuatro escenarios de reubicación, pero no fueron aceptados. Se ofrecieron dos lotes para los comerciantes y tampoco fueron aceptados.

### **2.3 Estrategias de Mejora desde la RSE**

Según (Yudy Flórez, 2021), la importancia de la articulación de cuádruple hélice, permite la sinergia de los cuatro sectores como lo son las Empresas, Universidades, Estado y la incorporación de la sociedad civil, a través de la RSE, la cual desarrolla planes de articulación entre sí, con el

propósito de generar un beneficio en común, el cual a su vez radica en confrontar las problemáticas que se presente durante el dinamismo de la sociedad.

Cabe de notar, que esta investigación radica en una problemática social, la cual lleva a confrontar, que se está haciendo desde los cuatro sectores, para generar planes de soluciones en beneficio de grupo focalizado, el cual se ha visto afectado por el desalojo del centro comercial Anarkos plaza de la ciudad de Popayán.

Se puede observar que, por parte de las universidades, desarrollan actividades investigativas, con las cuales se pretende hallar resultados que muestren cuales son las causas, consecuencias y responsables. En este orden dichos trabajos de investigación coadyuvan con las instituciones del Estado, entregando productos de investigación que a su vez son el pilar o el eje, o el planteamiento de políticas públicas tendientes a erradicar, tales problemáticas y sus consecuencias que a su vez aportan positivamente en el dinamismo de la economía específicamente en el sector del comercio en la ciudad de Popayán.

Por lo anterior, se plantea como propuesta desde la visión de la RSE, participar en los diálogos de concertación entre los comerciantes y la alcaldía municipal de Popayán, entendiendo que la academia es una institución de constante investigación, que puede brindar importantes aportes a dichos diálogos, en el sentido la alcaldía a propuesto soluciones, pero los comerciantes no las han aceptado, verbigracia, propuestas de reubicación en malecones, las cuales no fueron aceptados por parte de los comerciantes, como se puede observar en el anexo de la entrevista realizada al director de riesgo de la administración municipal de Popayán.

Por esta razón, se han planteado algunas estrategias en pro de generar soluciones para estos comerciantes, los cuales han tenido que sufrir esta problemática, que a muchos de estos se vieron afectados su proyecto de vida.

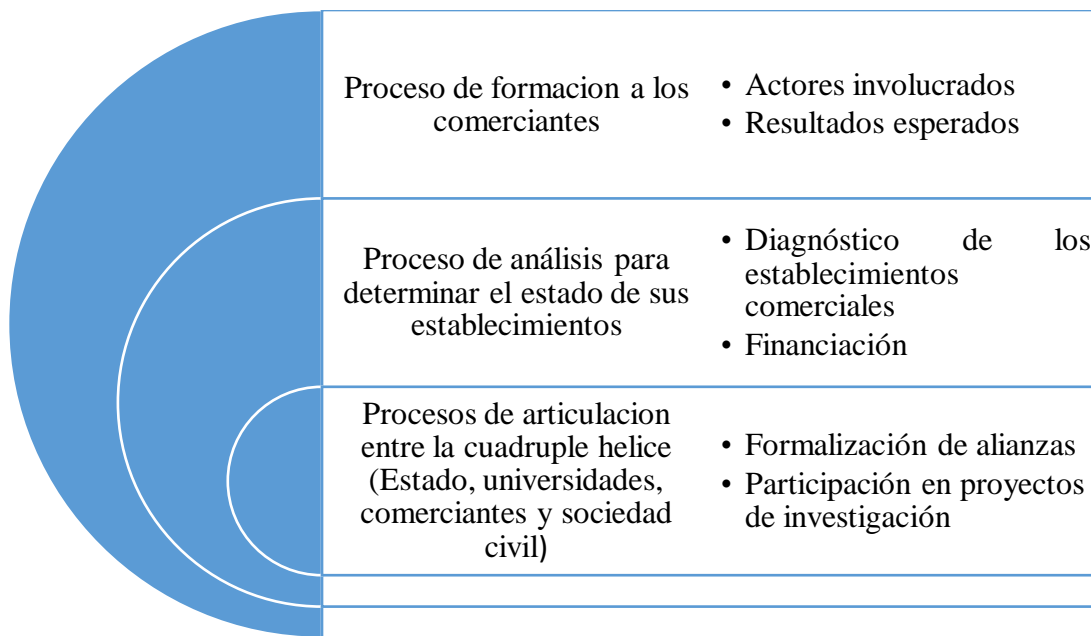
- Realizar acompañamiento a los procesos que actualmente están, ejecutando la alcaldía del municipio de Popayán, atendiendo a mejorar las afectaciones que están sufriendo los comerciantes desalojados.
- Los resultados encontrados muestran que, gran porcentaje de los comerciantes no han tenido ninguna capacitación para desarrollar sus actividades comerciales, en este orden se hace necesario por parte de las instituciones educación superior y con el apoyo de la alcaldía municipal, realizar procesos de educación significativa entendiendo esta como la sumatoria del conocimiento empírico de los comerciantes, y el conocimiento técnico o tecnológico de las universidades.

Estos procesos educativos deben contener el verdadero enfoque que ha tenido a través de la historia, el concepto de la RSE, es decir más que un acto filantrópico o sacrificio del capital del empresario a un acto que conlleve a generar beneficios para empresas socialmente responsables: Bienestar de los colaboradores, cuidado del medio ambiente, Ofertas de bienes y servicios de excelente calidad, fidelidad y aprecio de sus clientes. Concluyendo que un empresario socialmente responsable es sinónimo de un empresario exitoso.

Para realizar propuesta adecuadas y que verdaderamente sean eficaces desde la RSE, se hace necesario identificar las herramientas generales u objetivos o propósitos propuestos por RSE, posteriormente identificar por medios de esos objetivos cuáles son los elementos pertinentes y útiles que cumplan con el fin del objetivo propuesto, es decir que desde la RSE.

Con base a lo anterior y según (Navarro Saldaña, 2015), los objetivos y propósitos de la RSE, son verbigracias, generar impactos positivos que, a través de las prácticas de la RSE, que a su vez contribuyen a la competitividad de la empresa. En este sentido y para lograr los mencionados objetivos se hace necesarios observar y analizar cuáles son las herramientas que propone la RSE, para la consecución de tales objetivos, en este orden desde la OBS Business School (la primera escuela de negocios born online reconocida por QS Stars), se proponen tres herramientas que contribuyen a la mejora de los procesos o actividades comerciales, en este sentido se encuentra:

Figura 1. Estrategias de mejora



Fuente: propia

En este orden de ideas se concluye que son tres las estrategias que se plantean desde la RSE, para realizar procesos de mejora en el grupo de comerciantes objeto de estudio en la presente investigación: i) Procesos de formación a los comerciantes; en esta primera estrategia se buscó observar cuales eran los actores involucrados, lo cual permitió que se obtuvieran unos resultados

esperados; ii) Procesos de análisis para determinar el estado de sus establecimientos de comercio, para esta segunda estrategia se realizó un diagnóstico de los establecimientos comerciales, lo cual arrojará que consecuencias tuvieron debido al desalojo y que ayudas se desplegaran para la mitigación de los mismos, por esta razón muchos de los comerciantes buscaron generar créditos de financiación; iii) Procesos de articulación entre Estado, universidades, comerciantes y sociedad civil.

En esta última y no menos importante estrategia se propuso generar formalización de alianzas entre los comerciantes afectados, Estado e instituciones de educación superior, lo cual llevara a generar sinergias entre estos sectores, para generar planes de acompañamiento en esos emprendimientos ya constituidos por estos comerciantes, y se pensara en realizar proyectos con colaboración de personal capacitado en estas áreas, consecuentemente participación en convocatorias generadas por la entidades locales, departamentales y nacionales, asimismo la inclusión de políticas publicas que vayan en beneficio de esta población afectada.

### **2.3.1. Proceso de formación significativa a los comerciantes del centro comercial Anarkos plaza**

La formación, “que conduce a lograr el compromiso de la gerencia. Serán los ejecutivos de la empresa quienes, con su ejemplo, inspiren a toda la plantilla a remar en la misma dirección y motiven la adopción de un código ético que guíe sus acciones.”, en este orden es aplicable como estrategia al plan de mejora, para que los comerciantes focalizados e identificados por el mismo problema, coadyuven entre sí, o trabajen entre si como un equipo y no de forma individual para la mejora de su actual situación.

Como referente internacional y con el fin de justificar, el papel que deben jugar las universidades en los procesos de formación donde se debe incluir procesos de conocimiento de la RSE, se cita a (Minnicelli Alessandra, 2017), quien cita a otros autores, lo cuales menciona.

Para formar personas socialmente responsables se necesita cambios en las organizaciones educativas entre ellos, introducir el concepto de educación global desde la transversalidad (Tuvilla, 1998) y articular los contenidos de las materias en torno a la RS, a vivir en comunidad y a la convivencia. Un eje es alinear la acción de RS en las universidades a la política pública, buscando complementariedad o convergencia entre ellas, para discernir e identificar en el territorio las problemáticas o temas - problema o prioridades, que se plantean en cada país, en cada región y luego diseñar cooperativamente acciones a trabajar para resolverlas.

Como referente nacional se cita a (Villegas Rodríguez Luis & Giraldo Lina, 2008), quienes señalan que “La participación de las instituciones académicas, formando y respaldando conceptual y metodológicamente a la empresa es un punto de apoyo para mejorar la competitividad y la calidad de la gestión”.

Se infiere por lo tanto que la educación sobre la RSE, a los futuros profesionales desarrolla un papel importante y significativo en la sociedad, en primer lugar el profesional formado socialmente responsable es capaz de hacer frente a los posibles problemas a los que pueden enfrentarse en el desarrollo de su rol en el ámbito empresarial; en segundo la anterior afirmación se completa al desarrollar y proponer estrategias como las presentes, donde es la universidad por medio de sus estudiantes en procesos de obtención de título profesional, llevan a la praxis los conocimientos adquiridos en RSE , que se dirigirá al grupo de comerciantes afectado.

Tabla 5. Plan de Formación

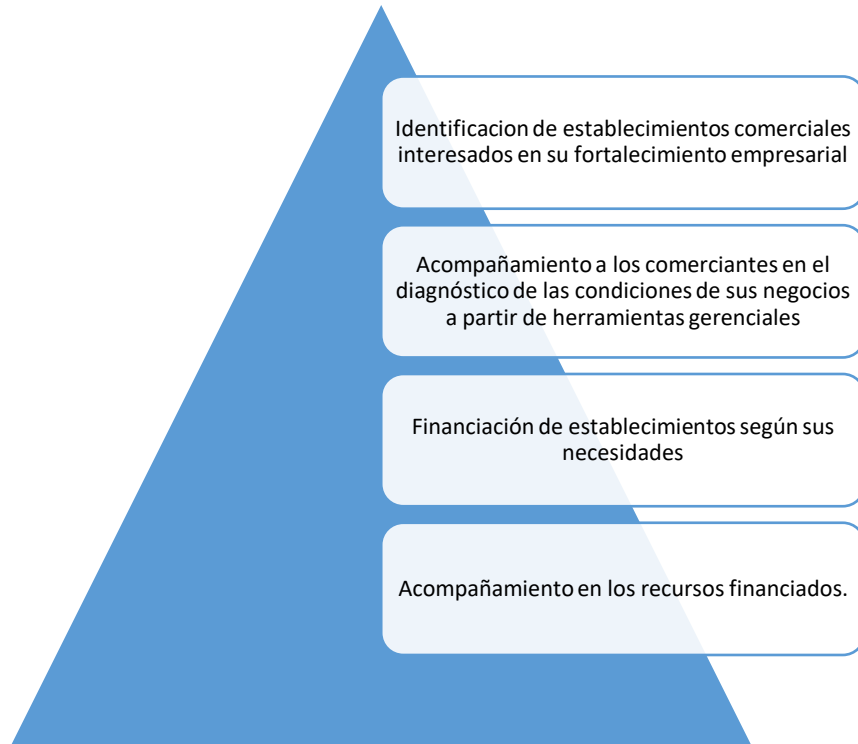
Objetivo de la formación	Temáticas a tratar	Población beneficiada	Objetivos esperados
Capacitar integralmente a los comerciantes en la implementación de la Responsabilidad social empresarial	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Análisis de las características del servicio</li> <li>*Actitud hacia los clientes y comunicación asertiva</li> <li>*Medición de la satisfacción del clientes</li> </ul>	Comerciantes afectados del centro comercial anarkos plaza, grupos de interés.	*Obtener un comerciante capacitado integralmente en los procesos que desarrolle su actividad comercial, donde aquel implemente los procesos de RSE, como herramienta para el crecimiento de su empresa.
Proponer alianzas estratégicas para la población afectada	*Fuentes de financiación (microcréditos, entidades gubernamentales, fondo emprender entre otras)	Comerciantes afectados del centro comercial anarkos plaza, grupos de interés.	Concretar una metodología específica que permita presentar a los posibles socios, establecer la alianza y mantenerla a largo plazo

Fuente Propia

### 2.3.2 Proceso de análisis para determinar el estado de sus establecimientos de comercio

Como segunda herramienta se propone realizar un análisis que permita “entender en qué estado se encuentra la organización (comerciantes afectados)”, y de esta forma poder hacer un seguimiento en los planes de mejora tal como se presenta en la siguiente figura.

Figura 2. análisis para determinar el estado de sus establecimientos de comercio



Fuente: propia

En este sentido es necesario identificar por medio de herramientas específicas, según la actividad del comerciante y auditorias, cuáles son los procesos evolutivos (positivos o negativos) que han sufrido las organizaciones afectadas. Se hace necesario recordar la definición de empresa y sus elementos, que según (Thomпсо, 2006), cita varios autores para consolidar la definición de empresa concluye que esta cuenta con unos elementos a saber: “entidad, elementos humanos, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidad técnica, capacidad financiera, producción, transformación, satisfacción de necesidades y deseos”.

En tal sentido las herramientas propuestas han de identificar el estado actual de cada uno de los elementos mencionados, donde a su vez se propondrán planes de mejora en uno, varios o todos los aspectos que la requieran. De esta manera, las instituciones encaminadas a implementar



esta herramienta se proponen sean la Alcaldía municipal de Popayán quien cuenta con los recursos económicos suficientes y el soporte legal, vale la pena recordar la ley 590 del año 2000, que en su artículo 1 literal a menciona como objetivo, *“promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes, para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos”*.

Asimismo, la universidad en este caso la Fundación universitaria de Popayán, quien cuentan con los recursos humanos específicamente con conocimiento en las ciencias contables. Se debe resaltar, que, siendo Popayán, una ciudad universitaria, se debe en primer lugar liderar articulaciones entre estas instituciones; en segundo lugar, fortalecer convenios con otras universidades ya sea desde el ámbito nacional y/o internacional, que permitan hallar otras herramientas que fortalezcan los procesos organizacionales de los comerciantes afectados.

Realizando un estudio bibliográfico se halla que son abundantes los referentes internacionales, que coinciden en la utilización de una herramienta practica que permite a su vez realizar un análisis sobre el estado actual de la organización, se habla de análisis FODA en esta ocasión se cita a (Castope micha C, 2013), quien menciona “El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas”.

Por otro lado, se hace necesario la utilización de herramientas gerenciales que permitan mayor eficacia en los procesos de dirección de las empresas, en este orden, verbigracia se cita a (Pulgarín Molina. A y River. R (2012), quienes mencionan, “Abordar el entorno como un factor estratégico implica también la integración de actores como los competidores, quienes son

determinantes en el buen desempeño de las compañías, la construcción de panoramas más amplios y acertados acerca de la realidad del negocio y unos mejores procesos de planificación y toma de decisiones.” Por su parte Pérez Gao. M (2017), cuando cita a Imai (2001) menciona que el “ciclo de Deming” o también llamado Ciclo PHRA (planificar, hacer, revisar, actuar), es una herramienta muy importante para la calidad y el mejoramiento continuo.”. Una herramienta que no puede faltar en los procesos comerciales es el uso de las TICs, a propósito, mencionan Agudelo M. y Niebles A. (2005) “Los procesos de globalización, el desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y su implementación para agilizar procesos, innovar en servicios y productos, implica cambio de paradigmas no sólo en el funcionamiento de las organizaciones, sino también en el quehacer de los profesionales de la información”. Concluyendo que son cuantiosas las herramientas que hoy permitan realizar procesos de mejora en las empresas.

Con respecto a las fuentes de financiación, se observa que es difícil obtener un crédito para invertir en una empresa, la dificultad yace debido a que al momento de solicitar un crédito este es negado principalmente por la no capacidad de pago, en este sentido vale la pena citar a Lecuona Valenzuela R. (2009) quien realiza un estudio para determinar la baja canalización de créditos, señala que una de las principales causas es la “Insuficiente información confiable sobre las empresas: la deficiente información de las Pymes obedece a varias causas que a veces se combinan. La insuficiencia proviene, muchas veces, de la estructura poco profesional de la empresa en la que los sistemas contables son rudimentarios y las finanzas de la empresa y del empresario suelen estar confundidas en la contabilidad”. De lo anterior se observa que existe una gran necesidad de combatir aquellas causas por medio de formación de los comerciantes, que a su vez permita presentar una estructura contable al momento de solicitar un crédito. Vale la pena observar las otras causas propuestas por el autor, (ibídem).

Con respecto al financiamiento a los pequeños y medianos comerciantes en Colombia, es pertinente observar lo propuesto por Zuleta J. (2011) quien menciona, “los principales instrumentos utilizados para orientar la política en esa dirección son el crédito de redescuento de BANCOLDEX, con la participación de las entidades financieras privadas que asumen el riesgo y del Fondo Nacional de Garantías que otorga las garantías”. Se puede inferir que si existen fuentes de financiamiento que permiten brindar apoyo a los comerciantes afectados, claro está, siguiendo los estándares propuestos por las entidades acreedoras y por el Estado.

Según (Hernández R & saldaría A, 2009), realizan un estudio referente a la gestión de la responsabilidad social universitaria, en el caso de la escuela de ingeniera de Antioquia donde en el componente de mejora señala, “Como cualquier organización que aprende, avanzar en la apropiación de la RS implica ajustes, nuevas opciones, mejores prácticas, éxitos y fracasos de los cuales debe aprenderse, por tanto, realizar planes de mejoramiento acompañados de los recursos necesarios, son la forma de aportar a la credibilidad y sostenibilidad de la RS”.

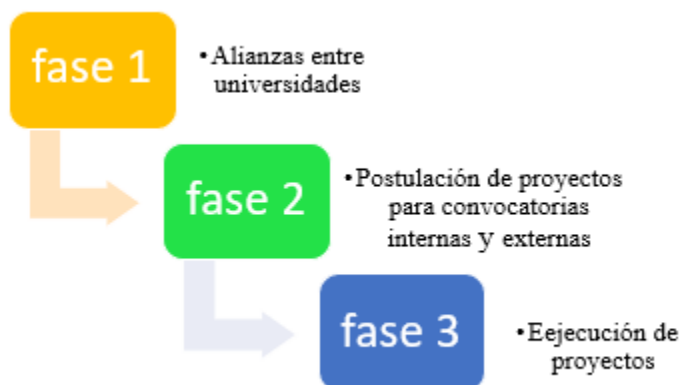
Por último y no menos importante se cuenta con el acompañamiento en los recursos financiados, según (Borgay y Rojas, 2018), indica en su investigación que “acompañamiento técnico y financiero en organizaciones de la economía social y cooperativa ubicadas en Colombia, permitiendo indagar e implementar modelos y metodologías de contabilidad de gestión que les permita afianzar conocimientos, fortaleciendo su capacidad de reacción ante un mercado cambiante que exige una veraz y congruente información contable y financiera. De lo anterior se puede inferir que el acompañamiento en los recursos financieros nace de la utilización y manejo adecuado de su contabilidad, en donde se apoye de herramientas tecnológicas, que coadyuven en el manejo adecuado de sus recursos financieros.

### 2.3.3 Procesos de articulación entre la cuádruple hélice (Estado, Comerciantes, Universidades y Sociedad civil).

Como tercera herramienta la escuela citada propone la creación de alianzas, esto hace “posible generar sinergias y acelerar el camino hacia los objetivos de la RSE”. Esta última, pero no menos importante herramienta acoge a las dos anteriores. En este sentido y citando también la teoría de la cuádruple hélice, se propone generar alianzas entre la universidad que es la fundación universitaria de Popayán, el Estado representado localmente por la Alcaldía municipal de Popayán, las empresas conformadas por el grupo de comerciantes afectado por el desalojo de su sitio de actividad comercial y por último la sociedad en general quienes hacen parte de la población cercana a los comerciantes (núcleo familiar, propietarios, entre otros) tal como se evidencia en la siguiente figura.

Figura 3. Articulación de la cuádruple hélice





Fuente Propia.

Con todo lo anterior y a través de procesos de articulación se propone finalmente que las instituciones y grupos anteriormente mencionados apunten hacia el mismo horizonte que es por medio de la formación, el análisis y la creación de alianzas, desarrollen ideas que conlleven a obtener los resultados esperados, es decir la mejora de la situación actual de los comerciantes.

Realizando una búsqueda de la revisión bibliográfica internacional, es importante señalar que la articulación de la cuádruple hélice permite generar esa sinergia entre sí, según (Ormaza Andrade Jorge, 2020), señala que “Esto implica un compromiso donde actores como el Estado, comunidad civil, academia, empresas públicas y privadas, juegan un rol fundamental”, lo cual lleva a que se trabaje de una forma articulada entre estos sectores, para dar cumplimiento a las necesidades específicas de la población afectada.

Para (Ardila Rodríguez Juliette, 2021), señala que “el objetivo de revelar los factores que limitan actualmente el fortalecimiento de la relación ambiental entre Empresas-Estado, en el cual la RSE y Sostenibilidad es el puente interinstitucional entre alianzas estratégicas público-privadas a favor del desarrollo sostenible de un país y/o una organización”. Cabe señalar la importancia que debe tener la relación entre los cuatros sectores (Universidad – Empresa – Estado – Sociedad civil),

dado que si se trabaja en unión con cada una de estas se generar estrategias que coadyuven en el mejoramiento del grupo de comerciantes afectados.

Por lo anterior, se propone que la articulación de la cuádruple hélice, busque la integración de las tres (3) fases evidenciadas en la gráfica, en donde se genere las alianzas entre universidades, las cuales ayuden en la elaboración de proyectos lo que buscara la postulación de dichos proyectos en las diferentes convocatorias tanto internas que estarán a cargo de las instituciones de educación superior y por otra parte la convocatorias externas, las cuales serán generadas por Minciencias o el Sistema General de Regalías (SGR). Las propuestas elegidas en las convocatorias permitirán la participación de los comerciantes afectados, pero también de los grupos de interés, asimismo, esto conllevará a que los cuatro sectores se integren y trabajen en el bien común de las poblaciones afectadas.

## Conclusiones

La caracterización socioeconómica de los comerciantes arroja que en su mayoría son de estrato socioeconómico promedio entre el nivel 3 y 4, existe una participación importante de la comunidad afectada que se considera vulnerable (Estratos 1 y 2) que requiere de una cobertura de programas sociales que permitan dar acompañamiento y ser tenidos en cuenta en las necesidades prioritarias que tengan tanto en Educación, Salud, Bancarización, entre otros.

En cuestión de La Gestión Empresarial, se puede afirmar que, los comerciantes la realizan de forma empírica, donde a pesar de su experiencia en el mercado, no han optado por la Educación Formal y de Educación Superior, para fortalecer sus conocimientos y, por ende, tomar decisiones importantes ante las adversidades que su dinámica laboral le genera, siendo importante el apoyo y acompañamiento en este proceso.

Por otro lado, la alcaldía no realizó la ayuda psicosocial necesaria, pues, hay una Alta afectación psicosocial crítica para la comunidad del Centro Comercial, dado que la situación ha generado inconvenientes de tipo emocional, bajo problemáticas como el pago de deudas, la generación de ingresos y dificultades para satisfacer las necesidades básicas y de calidad de vida de sus familias, siendo importante el acompañamiento institucional para mitigar este tipo de afectaciones, evitando complicaciones de salud que comprometan la integridad física de los propietarios y arrendatarios del sector.

De acuerdo a ello, los resultados del estudio permiten reconocer la relevancia de abordar el proceso de formación a los comerciantes, análisis para determinar el estado de los establecimientos de los comerciantes y la articulación entre la cuádruple hélice (Estado, universidades, comerciantes y sociedad civil) como componentes esenciales para el fortalecimiento de la RSE que permite el bienestar de todos los involucrados.

## **Recomendaciones**

Promover un plan de acción donde se vean involucrados, propietarios, copropietarios, entes municipales, entes privados y universidades locales, se pretende generar mayor confianza, lealtad, sostenibilidad e imagen dentro de la organización, en el desarrollo de cada uno de sus procesos y en el mercado. Los planes de acción elaborados en el presente estudio, corresponden a las áreas de responsabilidad social y son específicos para el centro comercial Anarkos gracias a los resultados obtenidos por medio de la encuesta y entrevista.

Al suscitar este plan se darían unos beneficios que la RSE como:

- Incentivos de impuestos: Estos incentivos permiten simular un modelo de equilibrio general computable, es decir que se convierten en una nueva inversión por parte de los empresarios.
- Mayor confianza de la clientela: Al implementar la rse, en sus establecimientos comerciales, es importante generar la confianza con el cliente dado a que este se convierte en su mayor tesoro, de esta manera genera lealtad y confianza con su cliente.
- Mayor compromiso con los empleados: Es importante que, al momento de generar los compromisos con su equipo de trabajo, se busquen estrategias que satisfagan las necesidades de sus colaboradores ya que esto les permitirá tener un mayor grado de pertenencia por la organización.
- Recuperación de la inversión y optimización de costos: Como se ha venido planteando la implementación de las prácticas empresariales socialmente responsables, aportan un tite atractivo para los grupos de interés, obteniendo como resultado verbigracia más clientes, debido al voz a voz, donde se recomienda por



parte de los mismos hacer parte o a consumir en aquel establecimiento de comercio, lógicamente en el ámbito empresarial más clientes mayor consumo y mayor probabilidad de recuperación del capital en mayor tiempo.

- Mejoramiento de la imagen y reputación ante los clientes: una herramienta tan poderosa como la RSE permite una diferenciación de la marca y sería un error ignorarla, lo anterior permite diseñar una serie de estrategias, que buscara que los cliente cuenten con un valor agregado en la adquisición de bienes o servicios, como lo es la marca ya que esta tendrá un valor agregado y generar mayor confianza para los clientes, lo cual permitirá que dichos clientes consumir no solo el producto sino también la marca y esto a su vez generara una mayor reputación.
- Mayor acceso a nuevos mercados: Con la implementación de la RSE, en los diferentes establecimientos comerciales, les permitirá tener mayores alianzas entre los stakeholders, lo cual ayudará a la generación de nuevos mercados tanto nacionales como internacionales, dando así un crecimiento que permite acrecentar los beneficios mutuos entre los grupos de interés.

## Referencias Bibliográficas

- (BID), B. I. (2007). *Situación de la responsabilidad soial y ambiental de la empresa en las PYMES de Latinoamérica*. Bogotá: Pontífica Universidad Javeriana.
- (CEDIS), C. E. (2013). *La responsabilidad social empresarial: Una prioridad en el mundo empresarial moderno*. The Global Compact.
- Aguilera Castro, A., & Puerto Becerra, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*(32), 1-26.
- Anguulo Lopez, E. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial Sinaloense. Un estudio de caso . [*Tesis de doctorado Univesidad Autónoma de Sinaloa*]. México .
- Bateman , T., & Snell , S. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo* . México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Bevan, D. (2011). Business and Society: revisiting the issue of corporate responsibility. *Universia Business Review*, 4-11.
- Calderon Perez, M. (2019). S´ntesis de las apuestas teóricas sobe las estrategias didácticas por medio del uso de las TIC para estimular el aprendizaje en Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas empresas. Popayán, Colombia : Fundación Universitaria de Popayán.
- Canesa Illich, G., & García Vega, E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima: Siklos S. R. Ltda.
- Caravedo, B. (1998). *Perú: empresas responsables*. Lima: SASE, Servicios para el Desarrollo.

Carbal Herrera, A. (2009). Responsabilidad social empresarial y contabilidad: apuntes críticos. Cartagena : Universidad Libre.

Cardona, D. (2016). La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias. *Universidad Libre*, 1- 22. Obtenido de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>

Coloma Guerrero, D. (2009). *Estrategia empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito*. Barcelona: Cynertia Consulting.

DANE. (2022). *Departamento Administrativo Nacional de estadísticas*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#2021>

Delgado, V. (2017). *Comunas en Popayán y número de personas en Popayán*. Obtenido de Academia: [https://www.academia.edu/16796115/comunas\\_en\\_popayan\\_y\\_numero\\_de\\_personas\\_en\\_popayan#:~:text=%EF%82%B7%20COMUNA%202%3A%20Se%20compone,viviendas%20de%20todos%20los%20estratos%20](https://www.academia.edu/16796115/comunas_en_popayan_y_numero_de_personas_en_popayan#:~:text=%EF%82%B7%20COMUNA%202%3A%20Se%20compone,viviendas%20de%20todos%20los%20estratos%20)

Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Informe municipal de seguridad y convivencia ciudadana ( Informe diagnóstico PISCC)*. Dirección de Justicia, Seguridad y Gobierno abril 2020. Obtenido de <https://www.asocapitales.co/nueva/wp-content/uploads/2020/06/Cauca-Popayan.pdf>

Dinero, R. (14 de 9 de 2006). Inversión rentable. *Semana*, pág. 1.

- Dorta Velázquez, J., & Verona Martel, M. C. (2006). Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial. *Cuadernos de Administración*, 19(31), 165-195.
- Flynn, S. (2003). Resumen de responsabilidad social empresarial. Definiciones, actores, claves y fundamentos para su gestión. Grupo Nueva.
- Gómez, A., Sarmiento, J., & Fajardo, C. (2016). Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán - Colombia. *Revista Económicas CUC*, 37(1), 135-176.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, A. (2009). Procedimiento de elaboración de mapas de procesos en servicios. *Revista Avanzada Científica IDICT*, 123(1), 1-16.
- Inglada Galiana, E., & Sastre Centeno, J. M. (2016). Reflexiones sobre responsabilidad social empresarial, responsabilidad pública y la sostenibilidad medioambiental. *Revista Galega de Economía*, 25(3), 5 - 22.
- Jiménez Aguirre, R. (2008). Reflexiones sobre la teoría de la responsabilidad social empresarial: una mirada desde la contabilidad. *Revista Lumina*(8), 108-122.
- Maldonado Rojas, J. (2000). Balance y contabilidad social en Colombia: mito o realidad. *Cuadernos de contabilidad*(10), 15-32.
- Martínez Velasco, J. A. (2015). *La gestión estratégica de la responsabilidad social en las pyme venezolanas*. Bogotá: Universidad & Empresa.

- Murillo Torrecilla, J. (2020). *Metodología de Investigación Avanzada: La Entrevista*. Obtenido de [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Pardo Buendía, M. (2002). *La evolución del impacto ambiental y social para el siglo XIX*. Madrid: Fundamentos .
- Peinado-vara, E., & Vives, A. (2011). *La responsabilidad Social de la empresa en América Latina*. Washington, D.C: Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Pico, G. (2006). El mapa de procesos: Elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 12(2), 291-308.
- QuestionPro. (2020). ¿Qué es una encuesta? Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>
- Rendueles Mata, M. (2010). Mercadeo social, responsabilidad social y balance social: conceptos a desarrollar por instituciones universitarias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 12(1), 29-42.
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria REDVET*, 16(1), 1-14.
- Rojas Muñoz, A., & Olaya Garcera, J. (2012). Responsabilidad social empresarial su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Sainz Fuertes, A. (1994). *La gestión de recursos humanos en la empresa* . España: Alcalá de Henares.

- Sandoval Casilimas, C. (2002). *Metodos y técnicas de investigación social. Investigación Cualitativa* . Bogotá D.C: ICBF.
- Sanín Pombo, S., & Redondo Fajardo, J. I. (2008). Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el proyecto de Infraestructura Vial Concesión Santa Marta PARaguachon con respecto a los Stakeholders comunitarios. Barranquilla, Colombia : Fundación Universidad del Norte.
- Schlemer , L., Cioce, C., & Uriarte, L. (2018). Experiencia Cooperativa de Mondragón: la educación cooperativa como un proceso de transformación social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93, 181-209.
- Schvarstein, L. (2003). *La inteligencia social de las organizaciones: Desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*. Buenos Aires : Editorial Paidós.
- Toca Torres, C., Carrillo, J., & Grueso, M. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial RSE. Análisis desde diversos enfoques*. Académica Española.
- Ureña, Y., Jiménez, I., Mejía, A., & Vilarete, J. (2014). Cultura Innovativa: Prospectiva de las condiciones estratégicas para el desarrollo del capital humano. *Revista Clío América*, 8(16), 195-200.
- Urreste, J. (2017). Entre el tiempo y el espacio, o sobre plazas, campanas e iglesias o sobre plazas, campanas e iglesias. 325 - 338.

Vallejo Matus , J. F., & Fernandez , J. A. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su Articulación con la Gestión Organizacional, Estudio de Caso: IPS de 4 Nivel de la Ciudad de Popayán . Popayán , Cauca: Universidad del Cauca.

Vanegas Vargas, M. (2017). *El desempeño y desarrollo del talento humano como socio del negocio de una organización* . Bogotá D.C: Universidad Militar Nueva Granada .

Webb, D., Mohr, L., & Harris, K. (2008). Are-examination of socially responsible consumption and its measurement. *Journal of Business Research*, 61(2), 91-98.

## Anexos

### Anexo -A. Encuesta –

	<b>PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN</b>
---	--

6. Ha recibido algún curso de capacitación (por parte de la alcaldía)
- a. Si  
¿Cuál? \_\_\_\_\_  
¿Le fue útil? Sí \_\_\_ No \_\_\_
- b. No
7. Tipo de vivienda
- a. Propia  
b. Arrendada  
c. Familiar  
d. Compartida con otra(s) familia(s)
8. Estrato de la vivienda
- a. Estrato 1  
b. Estrato 2  
c. Estrato 3  
d. Estrato 4  
e. Estrato 5  
f. Estrato 6
9. Personas que integran su hogar
- a. 1  
b. 2  
c. 3  
d. 4  
e. Más de 4
10. Es usted jefe de hogar
- a. Si  
b. No
11. Cuantas personas aportan dinero recursos económicos en su hogar
- a. 1  
b. 2  
c. Más de 2 personas
12. Régimen de salud
- a. Contributivo  
b. Subsidiado  
c. Ninguno  
d. NS / NR
13. Cotiza a pensión
- a. Si  
b. No
14. Presenta algún tipo de discapacidad
- a. Sensorial  
b. Motriz  
c. Cognitiva  
d. Mental  
e. Múltiple  
f. Ninguna
15. Ha recibido algún tipo de subsidio
- a. Si  
¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b. No
16. Ha sido víctima del conflicto armado
- a. Si  
b. No  
c. NS /NR
17. Ingresos promedio mensual en el hogar
- a. Menos de 1.000.000  
b. Entre 1.000.001 – 1.500.000  
c. Entre 1.500.001 – 2.000.000  
d. Entre 2.000.001 – 2.500.000  
e. Entre 2.500.001 – 3.000.000  
f. Más de 3.000.000
- Categoría: Con relación a la operación general del negocio
18. A qué área o sección perteneció su negocio en el centro comercial Anarkos plaza
- a. Anarkos plaza segundo piso  
b. Plazoleta Anarkos:  
c. Mundo center (entrada por la carrera sexta)  
d. Pasaje azul: (entrada por la carrera quinta)  
e. Pasaje (subterráneo) (entre sexta y séptima)





**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN**

19. Naturaleza del negocio:
- Propio
  - Arrendado
- ¿Qué valor paga de arriendo mensual?
- Menos de 500.000
  - 500.000-1'000.000
  - 1'000.000-2'000.000
  - Más de 2'000.000
20. Número de personas con las que trabaja
- 1
  - 2
  - 3
  - Mayor a 3 personas
  - Solo (a)
21. ¿Cuántos días a la semana trabaja?
- 7
  - 6
  - 5
  - Menos de 5
22. ¿Cuántas horas diarias trabaja?
- 8 horas
  - Más de 8 horas
  - 4 horas
  - Por horas
23. Tiempo de antigüedad de su actividad económica en el centro comercial Anarkos
- Menos de 1 año
  - 1-5 años
  - 6-10 años
  - 11-15 años
  - 16-20 años
  - 21-25 años
  - Mayor a 25 años
24. Determine el monto invertido en mercancía en la unidad de negocio
- Menos de 2.000.000
  - Entre 2.000.001 – 4.000.000
  - Entre 4.000.001 – 6.000.000
  - Entre 6.000.001 – 8.000.000
  - Entre 8.000.001 – 10.000.000
  - Más de 10.000.000
25. Promedio de ventas mensuales en pesos
- Menos de 1.000.000
  - Entre 1.000.001 – 2.000.000
  - Entre 2.000.001 – 3.000.000
  - Entre 3.000.001 – 4.000.000
  - Entre 4.000.001 – 5.000.000
  - Más de 5.000.000
26. Fuente de financiación de su negocio
- Financiación externa (préstamo)
  - Capital propio
  - Mixto
  - Otro: \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
27. En el lugar que actualmente realiza su labor comercial ¿enfrenta algún tipo de problema?
- Falta de servicios e infraestructura
  - Robos o inseguridad
  - Salubridad (limpieza)
  - Confiscación de bienes
  - Ninguno
  - Otro: \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
28. Disposición a vender el negocio
- Si
  - No
  - NS / NR



**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYÁN**

Categoría: Rol de la Alcaldía en la situación asociada al desalojo

29. ¿Ha recibido un tipo de ayuda por parte de la alcaldía?

- a) Si
- b) No

30. Defina tipo de ayuda recibida (si su anterior respuesta fue afirmativa)

- a) Económica
- b) Asesoría
- c) Alimentación
- d) Otro: \_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

31. ¿Considera que las condiciones de reubicación establecida por la alcaldía fueron pertinentes para la situación presentada?

- a) Si
- b) No
- c) NS / NR

Categoría: Afectación económica

32. ¿Su negocio siguió funcionando en las mismas condiciones después del desalojo en el Centro Comercial Anarkos Plaza? (revisar pertinencia de la pregunta)

- a. Si
  - b. No
- ¿Porqué?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

33. Si su respuesta anterior fue No, ¿Cuánto tiempo le tomó recuperar su estabilidad económica con el cambio de lugar del Centro Comercial Anarkos al actual?

- c. Menos de 6 meses

- d. Entre 6 meses a 1 año
- e. Entre 1 -2 años
- f. Más de 2 años

34. ¿En el momento del desalojo sus ingresos dependían exclusivamente de la actividad comercial que ejercía en el Centro Comercial Anarkos Plaza?

- a. Si
- b. No

35. ¿Su actual nivel de inventarios ha sufrido alguna disminución a raíz del desalojo del Centro Comercial Anarkos Plaza?

- a. Si
- b. No
- c. NS / NR

36. Si su respuesta anterior fue Si, ¿Cómo calificaría el impacto sufrido en el nivel de inventarios?

- a. Muy Alto
- b. Alto
- c. Moderado
- d. Bajo
- e. Muy bajo

37. ¿Sufrió algún nivel de afectación de sus ingresos a raíz del desalojo del Centro Comercial Anarkos Plaza?

- a. Si
- b. No
- c. NS / NR

38. Si su respuesta anterior fue Si, ¿Cómo calificaría el impacto sufrido en el nivel de sus ingresos?

- a. Muy Alto
- b. Alto
- c. Moderado
- d. Bajo
- e. Muy bajo

Variables RSE Realizar el cuestionario especializado.

## **Anexo -B. Entrevista Realizada al Director de Riesgos de la Alcaldía Municipal de Popayán**

—

Pregunta

¿Las personas que habitan ahí fueron vulneradas de varias formas, quedaron sin sus ingresos desamparadas, muchas dependían totalmente de sus locales comerciales como tal y todos pagaban lo que tenía que ver con cámara y comercio, bomberos es decir cumplían con unos requisitos para poder estar ahí?

Un edificio que fue programado y proyectado para tener 70 locales comerciales en la actualidad tenía más de 500, eso genera una carga, ellos cumplen con los pagos a bomberos y cámara y comercio para funcionar cada local, pero colectivamente no, Bomberos tiene reporte de cada año de que el edificio no cumplía, de que afortunadamente ahí no se presentó un incendio porque si se hubiese presentado no habría posibilidades de entrar a rescatar la gente, son reportes que están desde antes del 2018.

¿La alcaldía que hizo por los comerciantes le dio una ayuda psicología?

En el momento que se hizo el proceso de evacuación precisamente se puso personal de apoyo psicosocial para atender el momento de la evacuación, porque hubo gente efectivamente que se descompenso, que sintió que le mundo se le vino encima y efectivamente desde la alcaldía se puso personal para darle apoyo psicosocial en el momento de evacuación para poder identificar y poder posibilitar todo lo que pasaba, y en función de que hizo la alcaldía, lo primero que hizo fue salvarles la vida y amparados precisamente en eso se toma la decisión de dar la orden de evacuación preventiva.

Que se hizo de parte de la alcaldía se tuvieron contactos a través de cámara de comercio para brindarles la posibilidad a los comerciantes de montarles hangares y escenarios donde pudieran instalarse provisionalmente para poder funcionar, se puso a disposición un local que queda el ministerio de obras públicas donde funciona in vías, se ofreció a los comerciantes para hacer con todas las adecuaciones del caso y se les pudiera dar un local a cada uno de los que se encontraban registrados, no lo aceptaron, se ofrecieron tres sitios diferentes para re instalarlos a todos los comerciantes que fueron censados y evacuaron voluntariamente, el segundo lote que se ofreció fue enseguida de campanario donde estaba ubicado el colegio gimnasio moderno, se les ofreció el lote que queda al frente de bomberos donde funcionan las artesanías y no aceptaron, se hicieron reuniones con copropietarios e infortunadamente siempre hubo alguien de los copropietarios que se opuso y que movió la gente para que dijeran que no.

Algo muy importante es el periodo comprendido del 11 de marzo del 2018, momento en el que apareció la grieta y hasta el mes de noviembre de 2019 es decir un año y medio más adelante, este tiempo es importante conocerlo, cuando se evacua al día siguiente o la semana siguiente y es en este lapso cuando se contrata un estudio a la universidad nacional para que mire si realmente esa amenaza es mero susto o realmente pasa algo, por eso mucha gente no quiso asentarse en los sitios que se les propuso porque ellos decían esperamos que salga el resultado del estudio y muy seguramente volvemos entonces no tenía la certeza, por eso mucha gente dijo eso es mentira, y hubieron personas que dijeron tener abogados que iban a demostrar que podían seguir trabajando sin problema y firmar compromisos que podían seguir adentro pero lo que se trato fue preservar la vida. Entre ese lapso y noviembre de 2019 cuando sale el estudio lo que hace es justificar que lo correcto fue tomar la decisión que se tomó.

¿Hay actas donde se dice que contrataron abogados para demandar a la alcaldía por daños y perjuicios, frente a eso la alcaldía como ha respondió?

Todo se da finalmente a favor de la alcaldía precisamente porque se acudió a lo que definía la ley, todo se hizo en el marco establecido de la ley 1523 es que la ley de gestión de riesgo y desastres en donde lo que se busco fue preservar la vida los bienes y condiciones apropiadas de quienes habitaban o laboraban en la manzana 99, porque allí había personas que tenían apartamentos y Vivian allí ellos también debieron evacuar, entonces básicamente todas las demandas que han interpuesto que no han sido pocas por parte de algunas personas especialmente por una, a la cual siempre se le demuestra que está equivocado que todo lo que se hizo se hizo en el marco de la ley y que el estudio ratifica que la decisión que se toma al día siguiente de la situación fue la correcta, por esa precisa razón no han podido prosperar ninguna de las querellas que se han interpuesto en contra del municipio entonces serán los copropietarios los que tendrán que tomar una decisión de que hacer ahí, inclusive en una de las asambleas que se hicieron con ellos que han sido varias y se hablaba con los representantes de los centros comerciales a los cuales se les explico y se llevaron propuestas en donde se les decía que inclusive podían pensar en demoler el edificio entero y construir algo que cumpliera estructuralmente y que les permitiera a todos los copropietarios estar hoy en día en mejores condiciones, incluso hubo dos o tres propuestas de inversionistas personas que quisieron negociar con ellos y siempre hubo alguien sé que opuso.

En todo proceso comercial prima también un tema que es el arraigo a mi local, aquí nací yo, aquí me crie, con esto levanté a mis hijos, por tal motivo se apegan al sitio, lo mismo está ocurriendo con la demolición de la galería del barrio Bolívar, y en este momento las personas a pesar de que trabajan en medio del barro, en una edificación agrietada, no quieren salir de allí.

Se dieron condiciones, pero el tema de las disputas internas, con comentarios como yo tengo abogados y yo puedo demostrar que aquí podemos trabajar, de que vamos a demandar al municipio por daños y perjuicios, de que no nos dejemos sacar de que podemos demandar, son teorías jurídicas donde el municipio tendrá su defensa, basada en la ley 1523 del 2012 principio de precaución, el municipio logro salvar la vida de esas personas que estaban allí, posiblemente la pregunta es por qué no se ha caído el edificio, pero dadas las condiciones que hubiera pasado si colapsa, y hay una pérdida de vida enorme, en este caso es preferible que la gente salga con una mano adelante y otra atrás pero que salga viva, en la política de la gestión del riesgo prima la vida por encima de todo.

Los comerciantes del Anarkos en su gran mayoría más del 90 % se reubico en la zona periférica, en menos de 2 meses en lugares como el centro comercial el Idema, centro comercial San Andresito. Un porcentaje muy grande de los comerciantes que estaban allí eran arrendatarios y que salieron con toda su mercancía no perdieron absolutamente nada, simplemente cambiaron de sitio, otras personas que no pagaban arrendamiento porque eran propietarios tuvieron que salir a pagar arrendamiento, una gran mayoría entre 60% y 70% eran arrendatarios.

No se puede generalizar, porque se debe analizar cada variable que se da en torno a un fenómeno, no se puede decir que todo el mundo salió afectado de ahí, que todo el mundo perdió los empleos, porque existen cifras de comerciantes que se reubicaron, que no perdieron en gran parte inventario en el caso de los arrendatarios y que hay una gran cantidad de personas afectadas por que invirtieron en locales sin ser comerciantes, es decir para cobrar un arrendamiento, pero estas personas no generan empleo.

¿Qué pasa con los copropietarios que no tienen sus requisitos- papeles en regla?

Tienen que tener una compraventa puede ser verbal o escrita y eso se lleva a escritura pública hecho en una notaría, de ahí tienes que ir a gobernación a inscribir esa escritura pagar unos derechos y de ahí debes de ir a la oficina de instrumentos públicos ahí se verifica que esa escritura que ese local o lote tenga unas coordenadas o limites, que no haya sido inscrita previamente a otra persona certificado de tradición , en el caso del centro comercial Anarkos hay un gran porcentaje 242 reconocidos hay alrededor de 100 y pico que solo tienen un papel, que dice tal persona le vendió a la otra no se realizó el registro, es decir que legalmente no tienen nada, por eso el nivel de informalidad que se manejaba era impresionante, el metro cuadrado más caro de Popayán estaba dentro del centro comercial Anarkos, en la compra de un local de 2\*3 y costaban alrededor de \$120.000.000, estamos hablando de casi \$40.000.000 el metro cuadrado, y los que invirtieron esa cantidad de plata, son los realmente afectados.

Los únicos que tiene el derecho adquirido son los que están legalmente constituidos como copropietarios, son los que pueden hacer algo en el terreno, el caso que no se llegue a un acuerdo que genere un nuevo proyecto puede entrar en declaratoria de ruina, el cual está en proceso, el cual no se ha podido adelantar por que se encuentra en la zona histórica y pasa por el ministerio de cultura.

Ya que hubo un particular que les hizo la propuesta para demoler y hacer un parqueadero, pero que le dejaran la explotación de ese durante 2 o 3 años y no les cobro nada, y dijeron que no se llegó al 70 % pero se necesitaba el 70 % + 1.

Hay mucha desinformación en cuanto a lo que se va a realizar con el terreno, pero la alcaldía no puede hacer nada por que el porcentaje que tienen se traduce prácticamente a un voto, a las asambleas van los que cumplen con los requisitos de tener las escrituras allá, los restantes no van a poder tener información de primera mano y se empieza a especular.

Las subdivisiones que se hicieron en una serie de locales era la responsabilidad única y exclusivamente de la junta directiva de cada centro comercial.

El centro comercial Anarkos fue el primer centro comercial en Colombia, diseñado con oficinas, viviendas, plaza de comida parqueaderos, y estaba diseñado para aproximadamente 70 locales y termina en más de 500 locales, el índice ocupacional próximamente se multiplica por mil, más de 3.000 personas. (Ente encargado planeación municipal-y nunca hubo control sobre eso)

#### Actuaciones de la alcaldía

- La oficina de gestión del riesgo la cual hace parte del sistema nacional de gestión riesgo y desastre, el cual está regido por la ley 1523 de 2012, genera una serie de articulaciones local departamental y nacional que se rigen por una misma directriz y sobre esta base se generan las actuaciones de la oficina asesora de gestión del riesgo de quien hacen parte una serie de entidades los secretarios de despacho, los organismos de socorro, representantes de las empresas públicas y privadas, de las universidades es decir es una decisión que se toma de manera colectiva en donde intervienen una cantidad de actores y se valora la situación que ocurrió en el momento de los hechos y se toma la decisión de sacar un comunicado desde área técnica convocar al consejo municipal de manera urgente para que colectivamente se tome una decisión. En esa reunión dada la situación y la imágenes del reporte que se presentó en el sitio se le da la recomendación al alcalde en su momento que expida un acto administrativo que permita a través de la decisiones que se tomaron en ese consejo y con el respaldo de la comisión técnica se dé la orden de evacuación preventiva de la manzana 99, que es la que involucra el anarkos en el cual están inmersos el anarkos con tal, anarkos plaza, mundo center, pasaje comercial primer nivel y el pasaje comercial la quinta



- A partir de eso lo que se hace es infórmale a la gente que dada la situación de manera preventiva se les invita a que por favor no ingresen al sitio y se toma la determinación desde la oficina asesora de gestión del riesgo de traer un equipo de expertos para que hagan la valoración estructural y técnica de todo el edificio, se estuvo habiendo monitoreo durante casi 15 días en donde lo que se evidencio era que el edificio había sido intervenido estructuralmente por un lado y por el otro lado es un edificio que fue construido en la década de los 60 exactamente en 1965, fue el primer centro comercial de esas características en Colombia y que a partir de allí hubo una serie de intervenciones, que terminaron en lo que hoy en día es la manzana 99, esa manzana 99 se hace el proceso de seguimiento y monitoreo se identifica que esas estructuras pese a que ya no tenía una carga móvil, es decir que no tenía personal andando en el edificio, este durante los 15 días de monitoreo mostraba oscilación, es decir que el edificio se mueve solo en cualquier momento puede colapsar porque es un edificio que estructuralmente está comprometido, este edificio tiene 5 estructuras en una sola las cuales se mueven de manera independiente uno está ejerciendo presión sobre el otro

- En el momento que se hizo el proceso de evacuación precisamente se puso personal de apoyo psicosocial para atender el momento de la evacuación, porque hubo gente efectivamente que se descompensó, que sintió que le mundo se le vino encima y efectivamente desde la alcaldía se puso personal para darle apoyo psicosocial en el momento de evacuación para poder identificar y poder posibilitar todo lo que pasaba, y en función de que hizo la alcaldía, lo primero que hizo fue salvarles la vida y amparados precisamente en eso se toma la decisión de darla orden de evacuación preventiva.

- Que se hizo de parte de la alcaldía se tuvieron contactos a través de cámara de comercio para brindarles la posibilidad a los comerciantes de montarles hangares y escenarios

donde pudiera re instalarse provisionalmente para poder funcionar, se puso a disposición un local que queda el ministerios de obras públicas donde funciona in vías, se ofreció a los comerciantes para hacer con todas las adecuaciones del caso se les pudiera dar un local a cada uno de los que se encontraban registrados, no lo aceptaron, se ofrecieron tres sitios diferentes para re instalarlos a todos los comerciantes que fueron censados y evacuaron voluntariamente, el segundo lote que se ofreció fue enseguida de campanario donde estaba ubicado el colegio gimnasio moderno, se les ofreció el lote que queda al frente de bomberos donde funcionan las artesanías y no aceptaron, se hicieron reuniones con copropietarios e infortunadamente siempre hubo alguien de los copropietarios que se opuso y que movió la gente para que dijeran que no.

- Algo muy importante es el periodo comprendido del 11 de marzo del 2018, momento en el que apareció la grieta y hasta el mes de noviembre de 2019 es decir un año y medio más adelante, este tiempo es importante conocerlo, cuando se evacua al día siguiente o la semana siguiente y es en este lapso cuando se contrata un estudio a la universidad nacional para que mire si realmente esa amenaza es mero susto o realmente pasa algo, por eso mucha gente no quiso asentarse en los sitios que se les propuso porque ellos decían esperamos que salga el resultado del estudio y muy seguramente volvemos entonces no tenía la certeza, por eso mucha gente dijo eso es mentira, y hubieron personas que dijeron tener abogados que iban a demostrar que podían seguir trabajando sin problema t firma compromisos que podían seguir adentro pero lo que se trato fue preservas la vida. Entre ese lapso y noviembre de 2019 cuando sale el estudio lo que hace es justificar que lo correcto fue tomar la decisión que se tomó.

- El centro comercial anarkos, se define la demolición en una primera asamblea y a partir de allí es cuando muchos copropietarios dicen esto como lo van a tumbar entonces yo decido llevarme la puerta, la cocina el sanitario entonces es cuando como tal la edificación comienza a volverse

vulnerable y entrar en condición de ruina, se hace un cierre perimetral desde el 2018 un cierre con guadua y sim para evitar que entrara gente ahí por la condición de riesgo de la edificación, pero muchos amantes de lo ajeno entraban a robarse el contadores y sim, el cierre perimetral no lo hacen con el fin para que parciales y fue cuando el edificio quedo completamente vulnerable.