



ORIGINAL
Artículo de Investigación

La Responsabilidad Social Empresarial como eje de fortalecimiento en la competitividad de la microempresa*

Corporate social responsibility as an axis of strengthening the competitiveness of microenterprises

Recibido: Junio 30 de 2022 - Evaluado: Julio 27 de 2022- Aceptado: Agosto 24 de 2022

Laura Beatriz Potes Ordoñez**
Juan Manuel Bucheli Calvache***

*Artículo inédito. Artículo de Investigación. Este documento es resultado del proyecto de investigación “Análisis del impacto 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” del grupo de investigación IDEESE del programa de Administración de Empresas de la Fundación Universitaria de Popayán, Colombia. Actuaron como colaboradoras del proyecto Katerin Gisel Gómez Cuchumbe, Jasmin Zúñiga Muñoz y Nasly Carolina Hoyos Medina a quienes se extiende un agradecimiento por su participación.

** Magíster en Gestión de Organizaciones y Administradora de Empresas, ambos títulos de la Universidad Cooperativa de Colombia. Docente investigadora y líder de un semillero de investigación de la Fundación Universitaria de Popayán-FUP, Colombia; laura.potes@docente.fup.edu.co; laura.potesord@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3654-4726>;

CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001495829

***Aspirante a doctor de la Universidad San Buenaventura Cali, Magíster en Ciencias Administrativas de la Universidad ICESI, Profesional en Administración de Empresas. Docente investigador de la Fundación Universitaria de Popayán – FUP, Colombia. Juan.bucheli@docente.fup.edu.co; juanmbucheli@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3889-6394>;

CVLAC: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000082313

Artículos de Investigación / Research Articles



Para citar este artículo/ To cite this article

Potes Ordoñez, L. B., & Bucheli Calvache, J. M. (2022). La responsabilidad Social Empresarial como eje de fortalecimiento en la competitividad de la microempresa. *Revista Academia & Derecho*, 13 (25), 1-22.

Resumen

Fomentar las buenas prácticas empresariales como estrategia de competitividad devela herramientas de mejora continua para agregar valor en la economía social. El aporte del sector, el medio ambiente del comercio y los estamentos gubernamentales, se establecen como componentes claves para la sostenibilidad de las organizaciones en el mercado. El presente trabajo estuvo orientado en analizar la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial como eje de fortalecimiento en la competitividad de la micro empresa. Se diseñó una metodología mixta apoyada en un estudio de caso que aplicó encuestas semiestructuradas a 136 negocios ubicados en uno de los centros comerciales más antiguos y representativos de la ciudad de Popayán, Cauca, Colombia denominado: Anarkos Plaza; también se aplicó un grupo focal a miembros de la administración municipal. Los hallazgos aportan a la gestión empresarial donde se precisa en la importancia del acompañamiento estatal y abre paso futuras investigaciones con posibilidad de réplica a organizaciones interesadas en fortalecer este tópico. Se concluye que existe un impacto positivo cuando los empresarios puedan mejorar la capacidad empresarial para asumir las exigencias de los grupos de interés

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, competitividad, micro empresa, grupos de interés.

Abstract

Promoting good business practices as a competitiveness strategy reveals continuous improvement tools to add value in the social economy. The contribution of the sector, the environment of commerce and the governmental levels, are established as key components for the sustainability of organizations in the market. The present work was oriented to analyze the incidence of Corporate Social Responsibility as an axis of strengthening the competitiveness of micro-enterprises. A mixed methodology was designed supported by a case study that applied semi-structured surveys to 136 businesses located in one of the oldest and most representative shopping centers in the city of Popayán, Cauca, Colombia called: Anarkos Plaza; a focus group was also applied to members of the municipal administration. The findings contribute to business management where the importance of state accompaniment is specified and opens the way for future research with the possibility of replication to organizations interested in strengthening this topic. It is concluded that there is a positive impact when entrepreneurs can improve the business capacity to assume the demands of interest groups.

Keywords: Corporate Social Responsibility, competitiveness, micro business, interest groups.



Resumo

Promover boas práticas empresariais como estratégia de competitividade revela ferramentas de melhoria contínua para agregar valor à economia social. A contribuição do setor, o meio ambiente do comércio e os órgãos governamentais são estabelecidos como componentes-chave para a sustentabilidade das organizações no mercado. Este trabalho teve como objetivo projetar uma metodologia mista apoiada em um estudo de caso que aplicou pesquisas semiestruturadas a 136 empresas localizadas em um dos shoppings mais antigos e representativos da cidade de Popayán, Cauca, Colômbia, chamado Anarkos Plaza; também foi aplicado um grupo focal para membros da administração municipal. As descobertas contribuem para a gestão empresarial, onde é enfatizada a importância do acompanhamento estatal e abre caminho para futuras pesquisas com possibilidade de replicação em organizações interessadas em fortalecer este tópico. Conclui-se que há um impacto positivo quando os empresários conseguem melhorar a capacidade empresarial de atender às exigências dos grupos de interesse.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Empresarial, competitividade, microempresa, grupos de interesse.

Résumé

Encourager les bonnes pratiques commerciales comme stratégie de compétitivité révèle des outils d'amélioration continue pour ajouter de la valeur à l'économie sociale. La contribution du secteur, de l'environnement commercial et des institutions gouvernementales est établie comme des composantes clés pour la durabilité des organisations sur le marché. Ce travail était orienté dans . Une méthodologie mixte a été conçue en s'appuyant sur une étude de cas qui a appliqué des enquêtes semi-structurées à 136 entreprises situées dans l'un des centres commerciaux les plus anciens et représentatifs de la ville de Popayán, Cauca, Colombie, appelé Anarkos Plaza; un groupe de discussion a également été appliqué à des membres de l'administration municipale. Les résultats contribuent à la gestion commerciale, où l'importance de l'accompagnement de l'État est mise en évidence et ouvre la voie à des futures recherches avec la possibilité de répliquer dans des organisations intéressées à renforcer ce sujet. On conclut qu'il y a un impact positif lorsque les entrepreneurs peuvent améliorer leur capacité à assumer les exigences des groupes d'intérêt.

Mots-clés: Responsabilité Sociale des Entreprises, compétitivité, micro-entreprise, groupes d'intérêt.

SUMARIO: Introducción. – Fundamentación teórica-Problema de investigación. - Metodología. - Plan de redacción. - 1. Resultados. 1.1. Identificación de las condiciones sociodemográficas y económicas. 1.2. Acciones de gobierno. 1.2.1. Diagnóstico sobre las condiciones actuales de la edificación. 1.2.2. Reubicación de los comerciantes como estrategia de fortalecimiento económico. 1.2.3. Acompañamiento psicológico para los comerciantes 1.3. Fortalecimiento en la competitividad de la

Artículos de Investigación / Research Articles



microempresa desde la Responsabilidad Social Empresarial. 1.3.1. Formación en Responsabilidad Social Empresarial. 1.3.2. Análisis del estado actual de la micro empresa. 1.3.3. Formalización de alianzas estratégicas. 2. Discusiones. 2.1. Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de fortalecimiento organizacional. 2.2. Programas gubernamentales sostenibles en Responsabilidad Social Empresarial. 2.3. Redes empresariales- Conclusiones. Referencias.

Introducción

La microempresa se cataloga como un actor relevante para el desarrollo económico y social dada a su contribución a la generación de empleo y su capacidad para aportar al bienestar de la sociedad. Por esto, el objetivo central de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) –de ahora en adelante RSE-como herramienta relevante de gestión administrativa, orienta sus esfuerzos a potencializar el desempeño de los negocios desde practicas organizacionales que generen un impacto positivo en el entorno que lo rodea.

En ese sentido, la RSE muestra estrecha relación con la competitividad y sostenibilidad de la empresa, por lo que autores como Santa María et al. (2023), Ibarra et al (2022), Mendoza (2022) y Pérez et al (2022) han abordado el tópico destacando que las practicas socialmente responsables aportan al desempeño financiero de la organización y mejora a la gestión con los stakeholders. Igualmente, resaltan la importancia de atender a los factores inhibidores, motivaciones, rasgos y acciones tanto internas como externas para su sostenibilidad.

De esta manera, resulta pertinente identificar mecanismos para lograr en la micro empresa, acciones en favor de la RSE donde el aporte del sector se establece como componente clave de competitividad. Para el caso concreto de los comerciantes ubicados en uno de los centros comerciales más antiguos y representativos de la ciudad de Popayán, Cauca, Colombia denominado: Anarkos Plaza, se vieron expuestos a un cierre inesperado de sus negocios producto de una grieta presente en la infraestructura del lugar; por lo que fueron desalojados de sus locales generando inestabilidad económica y de esta manera una urgencia de reubicación.

Este fenómeno aquí descrito, muestra que la condición del contexto puede cambiar la dinámica económica de la micro empresa, razón por la cual el estudio analiza la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial como eje de fortalecimiento en la competitividad de la micro empresa. Como bien lo expresan Ibarra et al. (2022) y Luque et al (2021) el comportamiento ético, contribuye al desarrollo económico, mejora la calidad de vida de la fuerza laboral y la sociedad en general.

Las anteriores afirmaciones, contribuyen al propósito de la investigación, a fin de establecer las condiciones necesarias para lograr que la micro empresa pueda orientar sus esfuerzos hacia la RSE desde la formación empresarial, análisis de las condiciones actuales de la organización y formalización de alianzas estratégicas para mejorar su desempeño organizacional según su contexto. Entonces, el fomento de las prácticas socialmente responsables, los programas



sostenibles y las redes empresariales ayudarán a impulsar una nueva dinámica organizacional a fin de que ésta pueda ser sustentablemente competitiva.

Fundamentación teórica

Las dinámicas actuales del contexto y el comportamiento acelerado de la economía hacen que las organizaciones se vean en la necesidad de acrecentar la productividad y sustentabilidad de las empresas con mayor preocupación por el impacto que generan con sus actividades económicas. La RSE, guía las estrategias y los retos que debe asumir la organización con sus públicos de interés con la intencionalidad de aportar al desarrollo y sostenimiento de las organizaciones. Además de significar un conjunto de prácticas dirigidas al desarrollo económico de la empresa y al bienestar social, representa una oportunidad para crear valor a largo plazo, mejorar las condiciones de la empresa y su imagen corporativa, así como la capacidad para dar paso al desarrollo económico sostenible (Azuero et al., 2022).

La micro empresa, definida desde la ley 905 de 2004 como “toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana” donde su tamaño empresarial está basado en virtud de sus ingresos por actividades ordinarias (Mincomercio, 2019); específicamente en el sector comercio representa ingresos hasta U\$ 474.214 por actividades ordinarias anuales (Sánchez et al., 2022); es preponderante el tema de RSE como estrategia para aumentar su competitividad y su sostenibilidad.

Como bien expresa, Torres y Bucheli (2022) esta nueva dinámica empresarial implica la estructuración de la empresa mediante políticas y acciones orientadas tanto a las operaciones como a la comunidad para lograr un desempeño observable de rentabilidad con arreglo a la conducta ética esperada por la sociedad; asimismo, asume una gestión a largo plazo de relaciones con los públicos de interés correlacionado con la atracción y lealtad de clientes, inversores, proveedores, talento humano, entre otros factores. Por tanto, es un desafío empresarial lograr la transición de los negocios, en este caso, los desalojados por el Centro Comercial Anarkos Plaza a la adopción de prácticas responsables dada su inexperiencia en la gestión empresarial.

Al respecto, Velandia et al. (2016) explica que las micro empresas inician procesos de gestión humana principalmente de manera empírica y casi en su totalidad relacionados con el cumplimiento de aspectos legales; se entiende que reducen este aspecto al mínimo esfuerzo exigido por su entorno, antes que ocuparse de manera consciente de un proceso de formalización en cuanto a los beneficios básicos de los trabajadores. Por lo que, este tipo de organizaciones están impregnadas de características particulares, que requieren ser estudiadas.

En Colombia las políticas públicas que involucran a las Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) han orientado sus esfuerzos por superar las restricciones estructurales y a mejorar las

Artículos de Investigación / Research Articles



condiciones económicas mediante el acceso a recursos públicos. Se puede identificar la ley 590 de 10 de 2000 "Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa" y la Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020 "Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia", destacando que el propósito de estas iniciativas surgen con el interés de generar ingresos y empleos de calidad.

Sin embargo, la debilidad en materia de gestión empresarial ha sido identificada por autores como Sumba & Santistevan (2018) quienes afirma que las microempresas, son fuertes en su campo de operaciones pero siempre trabajaran en desventaja antes las empresas grandes. De ahí, la necesidad de incorporar en sus agendas, la identificación de prácticas en RSE; bajo la premisa que las decisiones del empresario impactan de manera directa en la calidad de vida de los individuos que conforman el entorno empresarial (Pérez et al., 2021).

De esta manera, es ineludible no solo adelantar acciones para impulsar la RSE desde la gestión pública, sino estructurarlas de la mano de los pequeños empresarios. En sentido estricto, es posible materializar actitudes de la organización hacia el dialogo, la legalidad, la responsabilidad por las consecuencias no deseadas de sus actuaciones siempre y cuando se reconozca como un mecanismo que no sólo garantiza el cumplimiento de los objetivos económicos, sino que favorece el entorno en el que se devuelve.

La RSE se convierte entonces, en una herramienta estratégica para aumentar la competitividad de la microempresa. Estos beneficios son claros, a pesar de que sus resultados no se pueden ver a un corto plazo; y que exige alcanzar unas expectativas económicas como la satisfacción de las necesidades de los consumidores, el cumplimiento de las leyes relacionadas con el territorio en el que se encuentra, bien sean laborales, comerciales, medioambientales u otras; y lo que la sociedad espera de la empresa (Azuero et al., 2022). Cabe resaltar, que la cercanía con el entorno y su relación con sus públicos de interés, permite mejorar la gestión de la responsabilidad social.

Problema de investigación

¿De qué manera la Responsabilidad Social Empresarial contribuye en el fortalecimiento en la competitividad de la micro empresa?

Metodología

La investigación se orientó desde un enfoque mixto dada la complementariedad de los datos cuantitativos y cualitativos para mayor comprensión del fenómeno estudiado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se tipificó desde un estudio descriptivo bajo el postulado de Guevara et al (2020) con el interés de describir las condiciones actuales de la micro empresa así como el conocimiento de las acciones gubernamentales a favor de la competitividad de las organizaciones.



Desde el método, se presenta el estudio de caso (Rivera et al., 2019), utilizando como técnica de recolección de la información el cuestionario semiestructurado y el grupo focal. Desde un muestreo por conveniencia, de acuerdo con la facilidad de acceso y la disponibilidad de la población objeto de estudio (Samaja, 2018), se aplicó el instrumento a 136 comerciantes desalojados del centro comercial Anarkos Plaza de la ciudad de Popayán de una población total de 266 personas según base de datos de la Cámara de Comercio del Cauca. Igualmente, se realizó un grupo focal constituido por funcionarios de la administración municipal, actores relevantes para el estudio en cuestión.

De acuerdo a lo anterior, el análisis de la información se realizó a través de la triangulación metodológica donde se contrastó los resultados de los métodos cuantitativos y cualitativos (Ramírez y Lugo, 2020). Para el método cuantitativo se utilizó un análisis descriptivo de los resultados obtenido desde las cifras estadísticas que permitió la interpretación de los principales hallazgos de la investigación; información sistematizada por medio del programa SPSS Versión 23. En el caso del método cualitativo con la herramienta de Atlas ti, versión 8, se utilizó un análisis de contenido, usando la sistematización por categorización planteada por (Díaz, 2018).

Esquema de resolución del problema jurídico

Para resolver el problema jurídico el trabajo realizará primero una identificación de las condiciones sociodemográficas y económicas de los comerciantes afectados por el desalojo del centro comercial, reconociendo cómo estaban constituidos antes y después del fenómeno; seguidamente se presentan las acciones de gobierno que permitieron mitigar la coyuntura presentada; asimismo se expone la forma en que la Responsabilidad Social Empresarial contribuye a la competitividad de la micro empresa según los resultados evidenciados. Finalmente, se muestra a manera discusión, la importancia de mejorar las condiciones de la microempresa bajo los principios de la RSE, que son soportados en referentes teóricos.

Plan de redacción

1. Resultados. 1.1. Identificación de las condiciones sociodemográficas y económicas. 1.2. Acciones de gobierno. 1.2.1. Diagnóstico sobre las condiciones actuales de la edificación. 1.2.2. Reubicación de los comerciantes como estrategia de fortalecimiento económico. 1.2.3. Acompañamiento psicológico para los comerciantes 1.3. Fortalecimiento en la competitividad de la microempresa desde la Responsabilidad Social Empresarial. 1.3.1. Formación en Responsabilidad Social Empresarial. 1.3.2. Análisis del estado actual de la micro empresa. 1.3.3. Formalización de alianzas estratégicas. 2. Discusiones. 2.1. Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de fortalecimiento organizacional. 2.2. Programas gubernamentales sostenibles en Responsabilidad Social Empresarial. 2.3. Redes empresariales



1. Resultados

Los resultados de la investigación evidencian que la gestión empresarial desde la visión de la Responsabilidad Social Empresarial aborda tres (3) elementos: 1. Identificación de las condiciones sociodemográficas y económicas de los negocios 2. Acciones gubernamentales, 3. Fortalecimiento en la competitividad de la microempresa desde la Responsabilidad Social Empresarial

1.1. Identificación de las condiciones sociodemográficas y económicas

Para comprender la dinámica de los negocios como dinamizadores económicos y sociales, se hace necesario considerar la perspectiva de sus condiciones sociodemográficas y económicas. Situación que permite visibilizar cómo estaban constituidos antes y después del desalojo. Por tanto, se evidencian los siguientes resultados en la tabla 1.

Variable	Descripción	%
Rango de edad	Menor de 18 años	0
	18-27 años	20
	28-37 años	28
	38-48 años	23
	48-57 años	17
	58-68 años	10
	Mayor de 68 años	2
Sexo	Hombre	59
	Mujer	42
Estado Civil	Soltero	43
	Casado	20
	Unión libre	29
	Divorciado/separado	7
Nivel de escolaridad	Viudo	1
	No estudió	1
	Preescolar	0
	Primaria completa	5
	Primaria incompleta	1
	Secundaria completa	47
	Secundaria incompleta	8
Tipo de vivienda	Técnico o tecnólogo	31
	Profesional	7
	Propia	38
	Arrendada	39
	Familiar	20
Estrato de la vivienda	Compartida con otra familia	3
	1	11



2	32,4
3	51,5
4	5,1

Tabla 1. Caracterización sociodemográfica de los comerciantes.

Fuente: Los autores

La tabla anterior, permite evidenciar que el 28% de los comerciantes se encuentran entre los 28 y 37 años de edad y el 48% son solteros. Igualmente, refleja que el 59% son hombres donde se contrasta la baja participación de la mujer en el mercado laboral de este tipo de negocios. Igualmente, la población de comerciantes tiene secundaria completa equivalente al 47%; rasgos que Vera et al (2017), lo cataloga como empresarios nuevos. El proceso empresarial es creciente y es necesario promover el espíritu emprendedor considerando que el sector se enfrenta a grandes retos en función de la contribución que debe ofrecer a su contexto.

Los resultados muestran que el 39% de la población reside en vivienda arrendada, es decir, no todos los hogares tienen las mismas posibilidades de acceder a una propia; las condiciones dependen del mercado de trabajo y las políticas de vivienda vigentes (Najman, 2022). En cuanto a estratificación, el 51,5% reside en un estrato 3, donde el Estado Colombiano de acuerdo a la Ley 142 de 1994 clasifica los inmuebles en máximo seis estratos socioeconómicos: 1) bajo-bajo; 2) bajo; 3) medio-bajo; 4) medio; 5) medio-alto; y 6) alto (Mojica, 2020). En ese sentido, los comerciantes se clasifican en medio-bajo; es decir alberga menos recursos con posibilidades de acceso a subsidios en los servicios públicos.

En cuanto a la condición económica, se presentan las siguientes características de los negocios antes del desalojo presentadas en la tabla 2:

Variable	Descripción	%
Tiempo de antigüedad de su actividad económica	1 a 5 años	19
	6 a 10 años	31
	11 a 15 años	19
	16 a 20 años	16
	21 a 25 años	5
	Más de 25 años	10
Número de personas con las que trabaja	Solo	2,3
	1	17,6
	2	36
	3	23,5
	Mayor a 3 personas	20,6

Artículos de Investigación / Research Articles

Monto de inversión en su negocio	Menos de 2.000.000	2
	Entre 2.000.000-4.000.000	5
	Entre 4.000.001-6.000.000	8
	Entre 6.000.001-8.000.000	7
	Entre 8.000.001-10.000.000	14
	Más de 10.000.000	64
Promedio de ventas mensuales	Menos de 1.000.000	8
	Entre 1.000.0001-2.000.000	24
	Entre 2.000.0001-3.000.000	31
	Entre 3.000.001-4.000.000	15
	Entre 4.000.001-5.000.000	4
	Más de 5.000.000	18
Número de personas que aportan recursos económicos al hogar	1	78
	2	50
	Más de 2 personas	8

Tabla 2. Situación económica del comerciante antes del desalojo
 Fuente: Los autores

Como se muestra en la tabla 2, el tiempo de antigüedad de la actividad económica para el 31% de los comerciantes se encontraba entre 6 a 10 años, es decir los negocios mostraban estabilidad en el tiempo, que como bien lo expresa Martínez et al (2022) las organizaciones como más de 4 años en el mercado tienen mayor capacidad de control en los ingresos y gastos. Por su parte, el 36% de la población empleaban a 2 personas evidenciando fortaleza económica y contribución al Producto Interno Bruto (PIB) (Torres & Márquez, 2021).

Los resultados reflejan capacidad de capital de trabajo (Martinez et al., 2022), dado a que el 64% de la población contaba con un monto de inversión de más de \$10.000.000 de pesos. También, se evidencia que el 31% de los comerciantes alcanzaban un promedio de ventas mensuales entre \$2.000.000-\$3.000.000, superando entonces el salario mínimo vital equivalente en 2018 por valor de \$781.242 pesos. De esta forma, representa capacidad para combatir la pobreza y mejorar condiciones de vida; aunque es de resaltar que el 78% de la población manifiestan que son los únicos que aportan recursos económicos en el hogar en familias constituidas de la siguiente forma: 34% convive con 4 personas, el 26% -3 personas, 18% más de 4 personas, 18% -2 personas y 4% -1 persona. Por tanto, las familias de los comerciantes no tienen acceso a un mecanismo de protección de sus ingresos, así, una externalidad que afecte al comerciante, incide significativamente en el fondo de ingresos del grupo en cuestión.



De esta manera, se puede observar que existía estabilidad financiera en los negocios como condición necesaria para alcanzar crecimiento y por ende dinamismo económico. No obstante, la coyuntura del desalojo provocó afectaciones en los indicadores de competitividad y productividad de la región tal como se evidencia en la tabla 3 presentada a continuación:

Variable	Descripción	%
Tiempo de recuperación económica	Menos de 6 meses	2
	Entre 6 meses a 1 año	7
	Entre 1-2 años	10
	Más de 2 años	29
	Se encuentra en recuperación	52
Disminución del inventario a raíz del desalojo	Si	97
	No	2
	NS/NR	1
Nivel de impacto sufrido en el inventario	Muy alto	53
	Alto	41
	Moderado	6
	Bajo	0
	Muy bajo	0
Afectación de los ingresos a raíz del desalojo	Si	100
	No	0
Nivel de impacto sufrido en los ingresos	Muy alto	64
	Alto	32
	Moderado	3
	Bajo	1
	Muy bajo	0

Tabla 3. Situación económica del comerciante después del desalojo
Fuente: Los autores

Se evidencia que los negocios no siguieron funcionando en las mismas condiciones después del desalojo. En efecto, el 52% de los comerciantes todavía se encuentran en tiempo de recuperación, por tanto, ésta ha sido progresiva para lograr adaptarse a las nuevas condiciones del entorno. Asimismo, el 97% ha tenido una disminución del inventario a raíz del desalojo; por tanto, el impacto es alto para el 53% de los comerciantes. Los anteriores resultados, reflejan afectación en el nivel de inventarios que como bien lo describe Ponce (2014) los altos niveles en ese indicador

Artículos de Investigación / Research Articles

muestran demasiados recursos empleados e incurre en el riesgo de ser perdido o sufrir obsolescencia.

También, los ingresos se vieron afectados para el 100% de los encuestados con un impacto catalogado como: “muy alto” para el 64% de los negocios. En consecuencia, la estructura empresarial del sector comercio se vio significativamente afectado dado a que como lo expresa Gómez et al (2016), el sector concentra el mayor porcentaje de participación en lo concerniente al número de registros del total de las empresas del municipio de Popayán, Cauca.

En consecuencia, el fracaso empresarial de estos negocios propició inestabilidad económica y social. Por tanto, el sector se enfrenta a grandes retos en función de la contribución que debe ofrecer a la sociedad en la que se desenvuelve.

1.2. Acciones de gobierno

Esta sección aborda los resultados del grupo entrevistado, en este caso funcionarios de la Alcaldía Municipal. Se tuvo en cuenta sus actuaciones en favor del sostenimiento de las unidades productivas.

1.2.1. Diagnóstico sobre las condiciones actuales de la edificación

En primera instancia, se realizó un diagnóstico sobre las condiciones actuales de la edificación necesarias para la concientización del comerciante sobre la necesidad de evacuación; lo anterior responde a las implicaciones económicas y sociales de los negocios. De esta manera, se identificaron los siguientes elementos en esta categoría en la tabla 4:

Frases significativas	Subcategorías selectivas
<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de las condiciones del edificio en articulación con entidades: secretarios de despacho, organismos de socorro, representantes de empresas públicas y privadas• Socialización y comunicación a los comerciantes sobre las condiciones reales del edificio.	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento y monitoreo del edificio• Las acciones de prevención implican una concientización de la necesidad de evacuación bajo el principio de preservación de la vida.
<ul style="list-style-type: none">• Evacuación preventiva: Aplicación de la ley 1523 de Gestión de Riesgos y Desastres de 2012 en el cual se reglamenta las acciones preventivas y	



correctivas en caso de presentarse un siniestro o desastre que pueda considerarse calamidad pública

Tabla 4. Diagnóstico sobre las condiciones actuales de la edificación
Fuente: Los autores

Es de destacar, que, por testimonios de los involucrados, el predio del centro comercial Anarkos fue construido inicialmente para uso residencial y no comercial. Con el pasar de los años, desde la procuraduría provincial se instalaron comerciantes y se desconoce la existencia de estudios de ingeniería valorativos estructurales que apoyen la realización de los cambios propuestos al edificio dada la construcción de nuevos locales comerciales. Así las cosas, se falló en la planificación, regulación y administración del espacio dado a que sobrepasó la capacidad de ocupación.

Fue necesario entonces, efectuar el desalojo como medida de prevención tomada por la administración municipal y las autoridades civiles que vigilaron y evaluaron el estado de las estructuras mostrando señales de fisura y posible colapso. Por tanto, este accionar cambió sustancialmente las condiciones de los negocios y su entorno, donde se presume que la empresa es un ente capaz de transformar a su contexto, y a través de una gestión sostenible promueve beneficios que se expanden más allá de su marco de operación (Pegueros et al., 2022). La figura 1 ilustra los conceptos más relevantes:

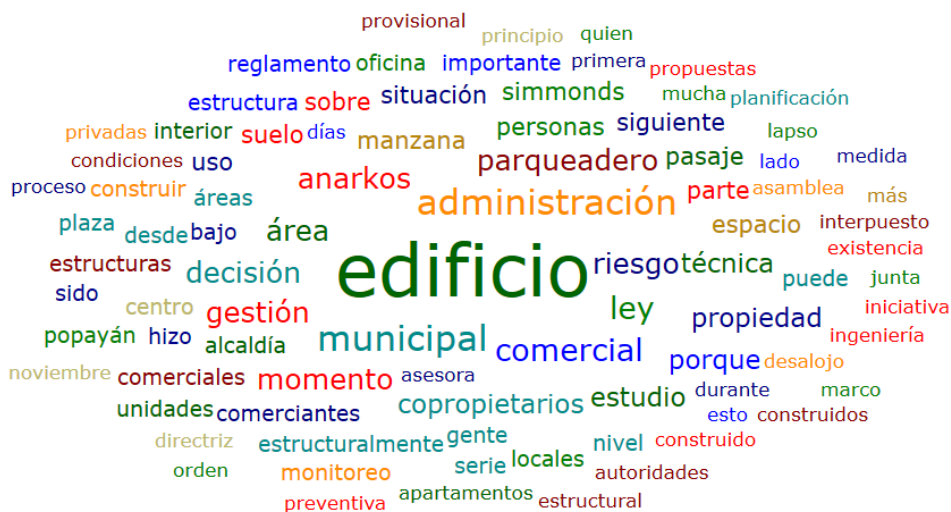


Figura 1. Nube de palabras relacionadas con las acciones de gobierno desde la valoración estructural y técnica del edificio

Fuente: Los autores

Artículos de Investigación / Research Articles

1.2.2. Reubicación de los comerciantes como estrategia de fortalecimiento económico

Para la Alcaldía municipal como ente estatal, la reubicación de los comerciantes se estableció como una estrategia de sostenimiento y mantenimiento de la economía de sus negocios con la posibilidad de funcionar su actividad económica provisionalmente. De esta manera, la tabla 5 evidencia acciones desarrolladas para la reubicación:

Frases significativas	Subcategorías selectivas
<ul style="list-style-type: none">• Oferta de nuevos espacios para la reubicación• Realización de censo y evacuación voluntaria• Diálogos entre comerciantes y Alcaldía Municipal	<ul style="list-style-type: none">• Relacionamiento con entidades públicas para acceso a locales comerciales• La reubicación implica disposición bajo un acuerdo de confianza entre el comerciante y el ente gubernamental.

Tabla 5. Acciones de reubicación por parte del ente gubernamental
Fuente: Los autores

En ese sentido, la necesidad de preservación de la estabilidad económica de los comerciantes, implica un diagnóstico y análisis de sus condiciones actuales; así pues, el trabajo articulado entre varias entidades estatales, y que al mismo tiempo se garantice el derecho al trabajo permitirá asertividad de los comerciantes. De esta manera, la figura 2 recoge los elementos de mayor importancia acotados en los resultados de la variable.

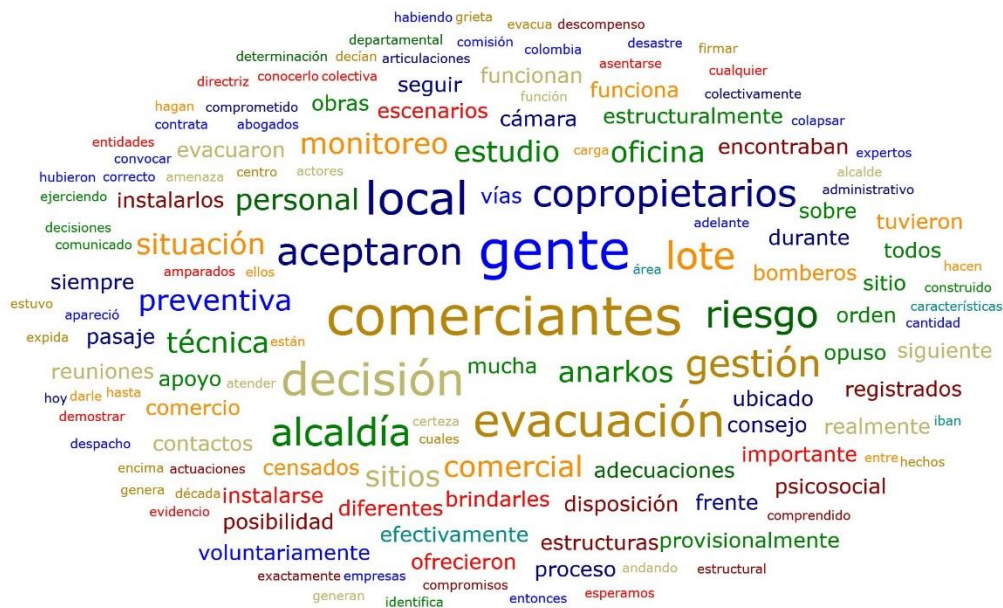




Figura 2. Nube de palabras relacionadas a las acciones desarrolladas por el ente estatal para la preservación de la estabilidad económica de los comerciantes
Fuente: Los autores

1.2.3. Acompañamiento psicológico para los comerciantes

La administración municipal realizó apoyo psicosocial a los comerciantes como proceso de asimilación a la situación presentada frente al desalojo. De esta forma, se pueda lograr en los negocios la superación con éxito, capacidad para asumir riesgos y alcanzar resultados satisfactorios. A continuación, se presenta información al respecto en la tabla 6:

Frases significativas	Subcategorías selectivas
<ul style="list-style-type: none">• Muchos de los comerciantes se vieron afectados emocionalmente y desorientados sobre la situación presentada• Estudio previo: identificación de las características socioeconómicas de los comerciantes• Se realizó apoyo psicosocial al momento de la evacuación	<ul style="list-style-type: none">• Falta de claridad por parte del comerciante en cuanto a reubicación, situación económica futura y sostenimiento de sus familias.• Un apoyo psicológico implica la identificación de las condiciones actuales de los afectados para establecer estrategias de solución que equilibre el estado emocional del comerciante

Tabla 6. Acompañamiento psicológico para los comerciantes
Fuente: Los autores

Si bien es cierto, el interés del ente público se interesó por el sostenimiento de unas nuevas condiciones trabajo que contribuyan al bienestar individual y social de los comerciantes, el acompañamiento psicológico realizado a los comerciantes fue relativamente corto, pues, solo se dio el acompañamiento en el momento de desalojo. La figura 3. ilustra mediante mapa de palabras la perspectiva de este tópico de acuerdo a la población abordada.

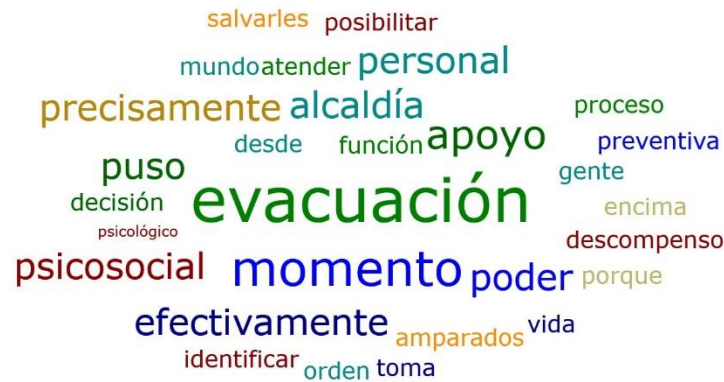


Figura 3. Nube de palabras relacionadas con el acompañamiento psicológico otorgado por el ente público
Fuente: Los autores

1.3. Fortalecimiento en la competitividad de la microempresa desde la Responsabilidad Social Empresarial

El líder responsable de la competitividad empresarial se ve influenciado por factores complejos de carácter interno y externo; los cuales lo fuerzan a que esté en acción constante y capaz de gestionar; asimismo la gestión moderna de empresas requiere de intercambio y transacciones con aliados (Perez et al., 2022).

Es relevante entonces, establecer 3 elementos conducentes a la mejora del desempeño organizacional desde la Responsabilidad Social Empresarial a) Formación b) Análisis del estado actual de la micro empresa y c) Formalización de alianzas estratégicas

1.3.1. Formación en Responsabilidad Social Empresarial

El estudio plantea un plan formativo para el comerciante con la intencionalidad de apropiar conceptos conducentes a la adopción de buenas prácticas responsables con la sociedad y el medio ambiente. De esta manera, reconocer su importancia y despertar el interés por mejorar la relación con sus públicos de interés como mecanismo para la superación de condiciones adversas como el desalajo de sus negocios en el centro comercial Anarkos.

Lo anterior, se soporta en estudios planteados por Rubio (2016), Araque (2019), Fong et al. (2020) y Cetina (2018) quienes han indagado frente al tópico, evidenciando que la capacitación proporciona herramientas para encaminar acciones hacia la generación de valor económico y social



desde una práctica socialmente responsable. De acuerdo con ello, se presenta el desarrollo del plan presentado en la tabla 7:

<i>Propósito de la formación</i>	<i>Temáticas a tratar</i>	<i>Herramienta de aprendizaje utilizado</i>	<i>Resultado alcanzado</i>
Establecer oportunidades de mejora desde la RSE	Concepto y generalidades de la RSE Beneficios de la implementación de las buenas prácticas de RSE	Cartilla didáctica dirigida a comerciantes afectados	Comprender la RSE como herramienta de crecimiento para su negocio. Aplicar prácticas en RSE en trabajo colaborativo para el alcance de metas de la organización

Tabla 7. Plan formativo en Responsabilidad Social Empresarial
Fuente: Los autores

1.3.2. Análisis del estado actual de la micro empresa

Una vez el comerciante identifica la importancia del tópico abordado, este componente involucra identificar las condiciones actuales de la organización frente al servicio ofertado y su relación con los públicos de interés. En la micro empresa es importante cambiar el modo de gestión administrativa, conceder una cultura de cambio y generar conciencia de impacto. De esta manera, se podrá visibilizar una micro empresa con potencial para financiación ante organismos responsables de la dinámica empresarial e implementación de modelos socialmente responsables. Por tanto, representa un mecanismo capaz de responder a dinámicas cambiantes como: generación de empleo, nivel de inventarios, ventas y aportes de recursos económicos a sus familias entre otros tal como se evidenció en el fenómeno estudiado.

1.3.3. Formalización de alianzas estratégicas

Es pertinente reconocer que las empresas como agentes de mercado, deberán aglomerar un sinnúmero de relaciones entre cuerpos sociales como mecanismo de potencialización de sus capacidades empresariales. Este ejercicio involucra articulación entre el sector empresarial, Estado y academia para alcanzar más oportunidades de cumplimiento de los retos organizacionales. De

Artículos de Investigación / Research Articles



esta manera, el Estado responde a sus objetivos misionales y la académica robustece el impacto de sus investigaciones. Como bien lo expresa Mendoza (2022), la importancia del trabajo colaborativo y de la inclusión de las micro empresas dentro de redes organizacionales y sociales, permitirá identificar necesidades, acceder a recursos, obtener conocimiento y alcanzar oportunidades comerciales.

2. Discusiones

Los resultados presentados anteriormente, permiten reconocer la importancia de mejorar las condiciones de la micro empresa y desde una conciencia empresarial estimular las iniciativas que permitan la interacción con sus distintos grupos de interés sobre la base de la voluntariedad; máxime si se trata de organizaciones golpeadas por las condiciones adversas del contexto. En ese sentido, el estudio muestra desde las condiciones sociodemográficas y económicas de los negocios, inestabilidad económica micro empresarial por lo que las acciones de gobierno determinan un horizonte organizacional. De acuerdo a lo anterior, se presenta a manera de discusión los siguientes hallazgos:

2.1. Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de fortalecimiento organizacional

Los resultados muestran la fragilidad de la microempresa frente a las dinámicas del contexto. En este caso, se evidencia transformación económica de la población estudiada después del desalojo con repercusiones significativas en la empleabilidad, montos de inversión y promedio en ventas. Por tanto, las acciones conducentes hacia la ejecución de estrategias orientadas a generar rentabilidad bajo los fines de la ética responsable, permitirá favorecer la productividad de la organización. Frente a ello, Ibarra et al (2022) enfatizan que las acciones en RSE muestran beneficios en el resultado financiero del negocio y asimismo se asocia positivamente al desempeño de la empresa. Por tanto, los esfuerzos para su promoción y ejecución es una opción estratégica para integrar los intereses de la organización y sus públicos de interés.

2.2. Programas gubernamentales sostenibles en Responsabilidad Social Empresarial

Los hallazgos del estudio, presentan acciones gubernamentales enfocadas en atender la coyuntura del desalojo para las unidades productivas estudiadas. No obstante, las condiciones actuales de los negocios muestran dinámicas de recuperación que no responden al impacto sufrido en el capital de inversión, inventarios y volumen de ventas. Así las cosas, se hace necesario que el fortalecimiento de la micro empresa como se evidenció anteriormente, se articule a programas sostenibles en RSE, bajo las políticas ya establecidas a nivel gubernamental. En efecto, se podrá orientar esfuerzos que sufragan acciones aisladas; por el contrario, promueva medidas de integración de los actores involucrados bajo una formación continua y capacidad de financiación.



Frente a éstos dos últimos aspectos, se resalta que la población presenta bajo nivel de escolaridad donde la inclusión formativa permitirá potencializar la competitividad de la empresa; se puede decir que se articularán procesos de gestión de conocimiento y mejoramiento del capital intelectual (Lara, 2021). Igualmente, se incentivarán acciones en RSE desde el apoyo financiero. Como bien lo expresa Mendoza (2022), la falta de recursos y el desconocimiento son los principales factores que inhiben las practicas socialmente responsables.

2.3.Redes empresariales

La investigación resalta la relevancia de la creación de redes empresariales como componente de competitividad. Surgen de la necesidad de respuesta a los problemas de la población (Dueñas et al., 2022), donde el estudio reconoce unidades productivas que compartían el mismo escenario comercial por años, por lo que el trabajo colaborativo representa una oportunidad para afianzar una cultura organizacional que asume desafíos en conjunto. De esta manera, se podrá avanzar en los resultados económicos y la retribución a la sociedad en general bajo el objeto social de la RSE. Los anteriores resultados se sustentan la siguiente figura 4:

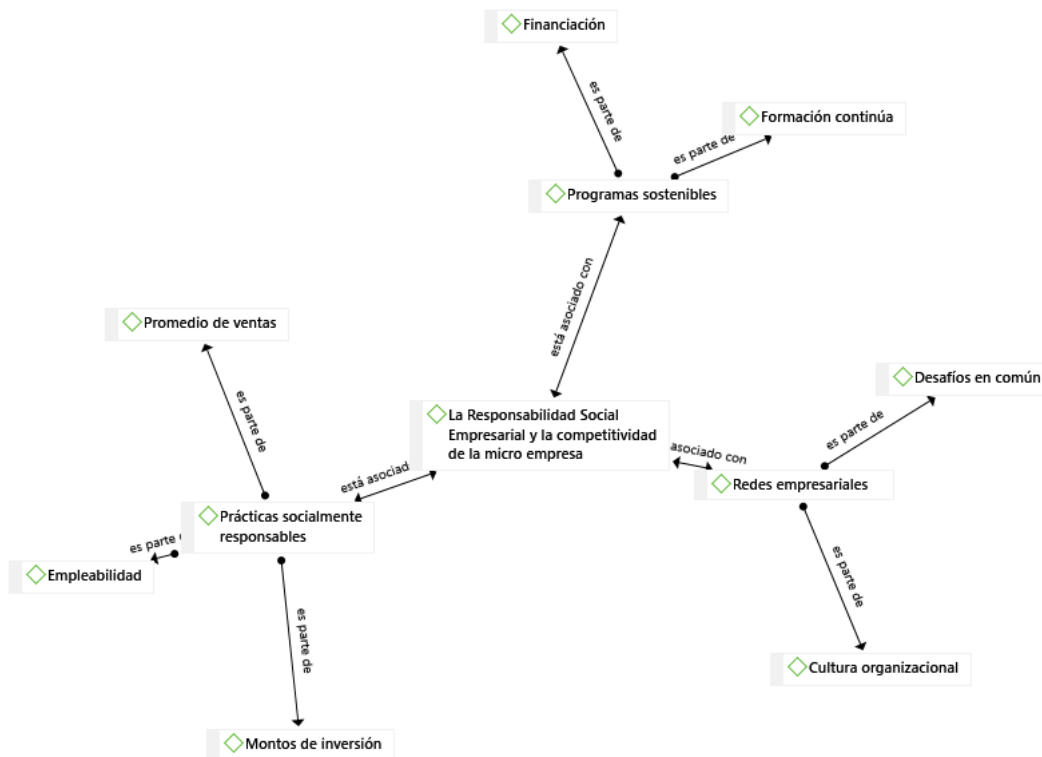


Figura 4. Red semántica sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su contribución en la competitividad de la micro empresa

Fuente: Los autores



Conclusiones

Los resultados del estudio evidencian la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la competitividad de la micro empresa siempre y cuando se generen acciones conducentes al cambio en la gestión administrativa. La población estudiada evidenció inestabilidad económica principalmente en los montos de inversión, ventas y empleabilidad con el desalojo de sus negocios del centro comercial. Por tanto, las características de la población, enfrenta grandes retos para alcanzar los 3 elementos conducentes a la mejora del desempeño organizacional desde la RSE: formación, análisis de sus condiciones actuales para enfocar modelos socialmente responsables y formalización de alianzas estratégicas.

En ese sentido, la RSE muestra beneficios en el resultado financiero del negocio y asimismo se asocia positivamente al desempeño de la empresa. Para ello, las acciones de gobierno deberán estipularse desde programas sostenibles de tal manera que se pueda garantizar la formación continua del empresario y la capacidad de financiación. Finalmente, el trabajo colaborativo desde las redes empresariales permitirá afianzar una cultura organizacional que asume desafíos en conjunto.

En virtud del uso del estudio de caso, es importante señalar que los resultados aquí propuestos no aseguran validez universal frente a la importancia de aplicar la RSE en la dinámica organizativa de la microempresa; en su lugar, recoge frentes de trabajo para evaluar su impacto a través del tiempo.

Referencias

- Araque, M. V. (2019). Responsabilidad social empresarial : análisis de las investigaciones realizadas en el contexto de Colombia. Universidad del Rosario. https://doi.org/https://doi.org/10.48713/10336_19998
- Azuero, A. R., García, M., y Garibello, D. (2022). Prácticas dirigidas a los stakeholders en PYMEs del Valle del Cauca: literatura vs práctica. *Entramado*, 18(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado2.8292>
- Cetina Ordóñez, M. (2018). Responsabilidad social empresarial como estrategia de gestión social en la cooperativa Coeducar. Universidad Externado de Colombia; Bogotá : Universidad Externado de Colombia, 2018. <https://doi.org/10.57998/NJVD-9Y44>
- Díaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, 28(1), 119–142. <https://doi.org/10.5209/rgid.60813>
- Dueñas, D., Cruz, L., & Uribe, S. (2022). Interacciones y vínculos para la innovación y el desarrollo tecnológico en industrias de alimentos procesados. *Pensamiento y Gestión*, 52, 1–37. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n52/2145-941X-pege-52-3.pdf>
- Fong, C., Parra, Á., Soriano, L., & Teodoro, E. (2020). El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en México. *Revista Academia & Negocios*, 6, 41–56. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560863786007/html/>
- Gómez, A., Sarmiento, J., y Fajardo, C. (2016). Análisis de la dinámica del mercado laboral en Popayán - Colombia. *Económicas CUC*, 37(1), 137–178. <https://doi.org/10.17981/ECONCUC.37.1.2016.07>



- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, 387–410. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigaci3n.pdf)
- Ibarra, M., Vela, J. B., y Ríos, E. (2022). Orientación emprendedora, responsabilidad social y desempeño empresarial en sector hotelero transfronterizo. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 88–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.7>
- Lara, I. A. (2021). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados y Negocios*, 43, 97–118. <https://doi.org/10.32870/MYN.VOI43.7546>
- Luque, A., Coronado, J. Á., y Álvarez, J. F. (2021). Análisis de los procesos de Responsabilidad Social Empresarial a través de 113 conceptos. Herramienta social o marketing institucional. *Prisma social*, 35, 31–65. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4485/5127>
- Martínez, A. M., Edilson Hernández, M., y Velásquez, O. (2022). Evaluación de las decisiones financieras operacionales que generan flujo de caja en las MIPYMES. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 34, 60–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.5524>
- Martínez, P., García, A., y Montes, J. L. (2022). Revisión de la medición de las Capacidades Dinámicas: una propuesta de indicadores para la industria del automóvil. *Esic market Economics and Business Journal*, 53(1), 11–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.7200/esicm.53.283>
- Mendoza, J. (2022). La micro empresa y Responsabilidad Social Empresarial Aplicada. *Revista Internacional de Humanidades*, 2–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4142>
- Mincomercio. (2019). *Gobierno expide nueva clasificación de empresas a partir de sus ingresos*. 06 de Junio. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/gobierno-expide-nueva-clasificacion-de-empresas-a>
- Mojica, A. C. (2020). La estratificación socioeconómica como proceso biopolítico: divisiones sociales y raciales y sus representaciones en Los estratos de Juan Cárdenas. *Revista de Estudios Colombianos*, 56, 56–65. <https://doi.org/10.53556/REC.V56I0.132>
- Najman, M. (2022). Acerca de los efectos de la localización de la nueva vivienda social sobre las luchas por el acceso a la ciudad de los sectores populares. *EURE (Santiago)*, 48(145), 1–22. <https://doi.org/10.7764/EURE.48.145.13>
- Pegueros, M., López, E., y Vega, C. (2022). Hacia una perspectiva integral de gestión en sostenibilidad empresarial. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(19), 150–164. <https://doi.org/10.36791/TCG.V7I19.136>
- Pérez, L., Rodríguez, R., Fonet, E., y Espinosa, Y. (2021). La gestión de la Responsabilidad social empresarial en una entidad cubana. *Revista Ciencias Holguín*, 27, 78–86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181568184007>
- Perez, M., Salas, A., y Yumiko, T. (2022). Responsabilidad social empresarial: enfoque basado en la relación con stakeholders. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 16, 451–464. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.6917175>
- Ponce, M. (2014). Impacto de los indicadores de control de inventarios en la cadena de suministro. Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13370>

Artículos de Investigación / Research Articles

- Ramírez, M. S., y Lugo, J. (2020). Revisión sistemática de métodos mixtos en el marco de la innovación educativa. *Comunicar*, 28(65), 9–20. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-01>
- Rivera, W., Rúa, D., y Canay, J. (2019). *Prácticas de gestión en empresas de base tecnológica: Análisis en organizaciones colombianas / Opción*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23991>
- Rubio Guerrero, G. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en las instituciones financieras de Ibagué: Un análisis multivariante. *Revista EIA*, 13(25), 119–134. <https://doi.org/10.24050/REIA.V13I25.1021>
- Samaja, J. (2018). La triangulación metodológica (Pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos). *Revista Cubana de Salud Pública*, 44. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200431
- Sánchez, D. X., Potes, L. B., De la Torre, G., y Rivera, W. F. (2022). Identificación de las contribuciones de las mipymes a la competitividad territorial: análisis de dos actividades económicas en Cauca, Colombia. *ESIC Market*, 53(2), e288. <https://doi.org/10.7200/ESICM.53.288>
- Santa María, H., Lira, L., Sánchez, M., Yabar, P., y Aybar, I. (2023). Corporate Social Responsibility and Financial Control. *Intern. Journal of Profess. Bus. Review. | Miami*, 1, 1–11. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.936>
- Sumba, R., y Santistevan, K. (2018). Las microempresas. *Universidad y sociedad*, 10, 323–326.
- Torres, F., y Márquez, F. (2021). Sector Mipyme en Colombia: Entre la informalidad y la formalización. *Revista de Economía y Administración*, 17(2), 37–59. <https://doi.org/ISSN 1794-7561>
- Torres, O. E., y Bucheli, J. M. (2022). Coyuntura de las MiPYMES en Colombia durante la pandemia de COVID-19: Una reflexión desde la responsabilidad social empresarial. *Revista En-contexto*, 10(17). <https://doi.org/10.53995/23463279.1168>
- Velandia, G., Hernández, L., Portillo, R., Alvear, L., y Crissien, T. (2016). Rasgos de la administración de la microempresa en Barranquilla, Colombia. *Espacios*, 37(9), 1–18. <http://www.revistaespacios.com/a16v37n09/16370907.html>
- Vera, S., Marquéz, P., De Oro, C., y Ardila, R. (2017). Perfil de los empresarios colombianos a partir de los datos del Global Entrepreneurship Monitor. *Fórum empresarial*, 22, 1–21. <https://doi.org/10.33801/fe.v22i1.11930>