



## Refuerzo en Asistencia Técnica Específica Gratuita de 8 Horas In Situ a Beneficiarios del Programa de Formalización y Fortalecimiento Empresarial

Proyecto ATN/ME-11104-CO



Libertad y Orden  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia  
Dirección Territorial Cauca





**DRA. ORIANA MENDOZA VIDAL**  
Presidenta Ejecutiva  
Cámara de Comercio del Cauca  
[www.ccauca.org.co](http://www.ccauca.org.co)



**DR. CARLOS ALFONSO NOVOA MOLINA**  
Especialista Senior  
Banco Interamericano de Desarrollo - FOMIN  
[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

**MARÍA EUGENIA SOLARTE**  
Coordinadora del Proyecto

**JOHANA PATRICIA MUÑOZ Q**  
Apoyo Técnico

**ASOCIACION CONSTRUYENDO NACION**  
Firma Consultora

**CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**  
[formalizate@cccauca.org.co](mailto:formalizate@cccauca.org.co)  
Carrera 7 No 4 - 36  
Teléfono: (57) 2 - 8243625  
Popayán, Colombia  
2011

#### CONSEJO ASESOR

Guillermo Alberto González Mosquera Gobernador Gobernación del Cauca	Oscar Torres Luna Director Territorial Ministerio de la Protección Social Cauca
Jaime Augusto Burbano Castillo Delegado Planeación Departamental Gobernación del Cauca Familiar	Maria Aidé Arias Carvajal Directora Regional Instituto Colombiano de Bienestar
Ramiro Antonio Navia Díaz Alcalde Alcaldía de Popayán	Marisol Velasco Jefe Depto. Servicios Sociales COMFAUCA
Arnold Wilson Pomeo Alcaldía de Popayán	José María Arboleda Castrillón Director Regional SENA - CAUCA
Elvia Rocío Cuenca Bonilla Concejo Municipal	Leonor Melo de Velasco Presidente Ejecutiva Fundación Mundo Mujer
Edgar Libio Delgado Concejo Municipal Popayán	Beatriz Castillo de Tarlin Directora Ejecutiva FENALCO Popayán
Franky Darío Almarío Concejo Municipal Popayán	Rafaella Tello Ramírez Gerente Oficina Popayán Banco Caja Social BCSC
Gregorio Molano Concejo Municipal Popayán	Luis Guillermo Céspedes Vicerrector Colegio Mayor del Cauca
Luis Humberto Becerra Concejo Municipal Popayán	Jorge Eliécer Constain Dorado Director Regional CAUCA- DIAN

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	4
1. CARTILLA “RUMBO AL ÉXITO E MI NEGOCIO”, AJUSTES A LA FASE I Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE II	5
2. ASISTENCIA TECNICA IN SITU	6
3. RESULTADOS DE LAS VISITAS IN SITU SEGÚN TEMÁTICAS	8
4. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	9
5. COMPONENTE DE INNOVACIÓN	14
6. CONCLUSIONES	17
7. RECOMENDACIONES	18

## INTRODUCCION

La Cámara de Comercio del Cauca implementó con auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo, BID, el Programa de Formalización y Fortalecimiento Empresarial dirigido a incentivar la formalización de los pequeños comerciantes que si bien no cumplen con los requisitos de ley, ejercen una actividad económica legal de gran importancia para la población de la ciudad de Popayán y del Departamento del Cauca.

En cumplimiento del objetivo general de dicho Programa, formulado en torno a la formalización y fortalecimiento empresarial de 500 microempresarios informales del Municipio de Popayán, se formuló, entre otros, un objetivo específico dirigido a brindar Asistencia Técnica Específica gratuita de 4 horas in situ al menos a 500 beneficiarios de éste programa en temas contables, comerciales y de mercadeo.

Para la consecución de este objetivo, se propuso la elaboración de una guía práctica de formación, enfocada en las temáticas establecidas como prioritarias para el fortalecimiento de los microempresario formalizados: contables-financieros, comerciales, contractuales y mercadeo, así como la realización de visitas en sus establecimientos para brindarles 4 horas de asistencia técnica y asesoría personalizada de acuerdo a sus necesidades específicas.

Adicional a lo anterior, la firma consultora incluyó como elemento innovador, la ejecución de un componente adicional de recolección y análisis de información con el fin de identificar a aquellos comerciantes no formalizados de la ciudad de Popayán a través de un cruce de la información manejada por diversas organizaciones que intervienen en el proceso de formalización empresarial: Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Alcaldía Municipal - Industria y Comercio y la Cámara de Comercio del Cauca.

El desarrollo de esta consultoría se apoyó en personal capacitado y con experiencia específica en formación de adultos, quienes al concertar previamente con el microempresario una cita personalizada, les brindaron capacitación, asesoría y orientación enfocada al mejoramiento de sus conocimientos en materia de administración empresarial.

Al finalizar el proceso, se tuvieron importantes resultados, no solo desde el punto de vista cuantitativo, sino en lo cualitativo, pues fue posible impactar de manera positiva en la imagen de la Cámara de Comercio como ente dinamizador de la productividad de los comerciantes de la ciudad y como partícipe activo del desarrollo de la región.

## 1. CARTILLA “RUMBO AL ÉXITO E MI NEGOCIO”, AJUSTES A LA FASE I Y ESTRUCTURACIÓN DE LA FASE II

La primera actividad emprendida por la firma consultora fue la revisión de la fase I de la cartilla práctica “Rumbo al Éxito de mi Negocio” y la elaboración de los contenidos de la fase II de la misma. Durante este proceso, se definieron en conjunto con la Cámara de Comercio los contenidos para los cuatro trayectos alrededor de los cuales se desarrollarían los temas Contable y Financiero, Comercial y Servicio al Cliente, Contratación y Seguridad Social, a partir de los cuales se brindaría la asistencia técnica personalizada de los beneficiarios del programa Formalízate.



Cartilla Rumbo al éxito de mi negocio Fase II

Una vez aprobado el contenido de la cartilla por parte del organismo ejecutor del Proyecto, el material fue remitido para impresión.

## 2. ASISTENCIA TECNICA IN SITU

El día 1 de julio, se dio inicio al proceso de asistencia técnica in situ, a partir de la base de datos de 538 beneficiarios del Programa Formalízate, que para tal efecto suministró la Cámara de Comercio.

Vale anotar que de manera previa y permanente durante el proceso de asistencia técnica, se efectuaron llamadas y visitas a los beneficiarios, con el fin de verificar sus datos de contacto, su interés en participar del proceso, número de beneficiarios del proceso interesados en participar de la asistencia técnica y establecer las fechas y horarios más convenientes para que el beneficiario recibiera la asistencia técnica. De este proceso se obtuvieron los siguientes resultados:

<b>Total Beneficiarios Incluidos en la Base de Datos</b>	<b>538</b>
No interesados	35
Negocios cerrados	40
Datos inexistentes	50
Cambio de dirección	22
Ausentes	97
<b>Total beneficiarios atendidos</b>	<b>294</b>

Beneficiarios atendidos la primera base	294
Beneficiarios atendidos segunda base	80
Personal de los microempresarios formalizados	164
<b>Total personas que recibieron asistencia técnica in situ</b>	<b>538</b>

A partir de la verificación y contacto directo con los beneficiarios del Programa, se elaboró un calendario de citas y a partir de éste, se efectuó la asignación de capacitadores, a quienes se les programó un número equitativo de visitas a realizar.



Microempresarios formalizados recibiendo asistencia técnica personalizada

Para efectos de efectuar un correcto seguimiento del proceso, se implementaron los formatos de satisfacción y asistencia provistos por la Cámara de Comercio del Cauca, a los cuales se adicionaron dos formatos más: uno para el informe del capacitador y otro para fijar el compromiso de los beneficiarios con el proceso en relación con la intensidad horaria del mismo (8 horas) y el aprovechamiento de los espacios de profundización ofertados como valor agregado del proceso.

En estas profundizaciones se contó, sumadas las dos fechas programadas con 36 participantes; número que en relación con las 538 personas beneficiarias del proceso representa apenas el 6%, lo cual se explica de manera empírica por cuenta de la disponibilidad de tiempo de los beneficiarios pero, más aun, por el desinterés de los mismos en participar de actividades académicas en formato tradicional (salón o auditorio).



Jornadas de Refuerzo en los auditorios de la Cámara de Comercio del Cauca

Adicionalmente, se programaron dos jornadas de capacitación en auditorio con microempresarios beneficiarios de la acción de la Cámara de Comercio, la primera, el lunes 25 de julio con microempresarios del sector turismo, con una participación de 9 personas y el viernes 05 de agosto con la participación de 71 microempresarios del proyecto Fupad liderado por el Centro Regional de productividad e Innovación del Cauca CREPIC.

A continuación se relacionan las cifras semanales de personas capacitadas:

SEMANA	PERSONAS CAPACITADAS
1 al 8 de julio	99
9 al 15 de julio	137
16 al 22 de julio	76
23 al 29 de julio	101
30 de julio al 5 de agosto	125
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>

### 3. RESULTADOS DE LAS VISITAS IN SITU SEGÚN TEMÁTICAS

En términos generales, los beneficiarios se mostraron interesados y satisfechos con las temáticas abordadas en la asistencia técnica, sin embargo, es claro que para cerca del 90% de ellos el tema de mayor interés fue el contable, debido específicamente a la necesidad sentida que tienen de identificar sus márgenes de ganancia y el monto de sus costos.

De igual manera, en el desarrollo de la asesoría contable pudo evidenciarse el desconocimiento, confusión e incluso miedo que muchos de ellos tenían respecto a llevar el libro fiscal y sobre el régimen impositivo que les correspondía asumir.

El segundo tema de mayor interés fue el de contratación y seguridad social, frente al cual se generó un gran número de comentarios respecto a lo que los beneficiarios calificaron como “injusto”, debido a que según su criterio el monto que debe asumirse de acuerdo a la ley por la contratación en cualquier modalidad de uno o varios empleados es demasiado alto para ser asumido en sus pequeños negocios. Otro aspecto que se suma a la insatisfacción de los empresarios formalizados, radica en que mientras ellos asumen los costos que demanda la formalidad, no existen medidas contundentes que contrarresten el efecto de la competencia desleal que se genera en comparación con aquellos comerciantes que laboran desde la informalidad.

A pesar de lo anterior, la mayoría de los beneficiarios atendidos manifestaron su agradecimiento por la asistencia técnica y los programas de formación que ofrece la Cámara de Comercio, aunque consideran que necesitan un mayor acompañamiento y cercanía por parte de la entidad, en especial a lo que se refiere a ferias comerciales y acompañamiento en el desarrollo de trámites puntuales que para muchos se dificultan, dado su nivel educativo.

Finalmente, llamó la atención que en algunos casos los beneficiarios del programa expresaron opiniones de desconfianza hacia la Cámara de Comercio del Cauca, pues dada la formalidad de su estructura, especialmente aquellos con menor nivel académico y económico se sienten cohibidos a relacionarse con la misma, por lo que prefieren no acercarse y en muchos casos, no hacer uso de los servicios ofrecidos y a los que tienen derecho.



#### 4. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Uno de los formatos diligenciados por los beneficiarios capacitados fue la encuesta de satisfacción, formato proporcionado por la Cámara de Comercio del Cauca, en la cual se interrogó sobre los siguientes aspectos:

- Amabilidad del personal que brindó la asistencia técnica
- Metodología utilizada por los consultores
- Opinión respecto a la cartilla
- Utilidad de los temas abordados
- Claridad de los conceptos transmitidos por los capacitadores
- Voluntad de aplicación de lo aprendido
- Recomendaciones a la Cámara de Comercio para apoyar a los negocios

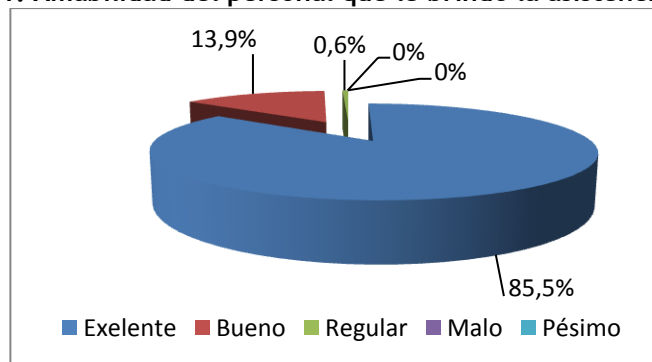
Para efectos de la ejecución contractual, se consideró la aplicación de esta encuesta como de gran importancia dada la posibilidad que brindaba para llevar a cabo la medición de la percepción de los beneficiarios en torno a la ejecución de la asistencia técnica recibida, el desempeño de los facilitadores y en general, la labor de la Cámara de Comercio del Cauca frente a sus intereses y necesidades.

Los resultados de la aplicación del instrumento fueron en general bastante positivos al mostrar en su mayoría una gran satisfacción de los beneficiarios con la labor realizada y el aporte que ésta podría realizar al mejoramiento de la competitividad y productividad de sus negocios.

A continuación se muestran de manera detallada los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción, de acuerdo al orden de presentación de cada uno de los ítems antes mencionados:

En cuanto a la pregunta relacionada con la amabilidad del personal que brindó la asistencia técnica in situ, el 85,5% (460) de las personas atendidas la calificaron como excelente y el 13,9% (75) la como buena (gráfico 1).

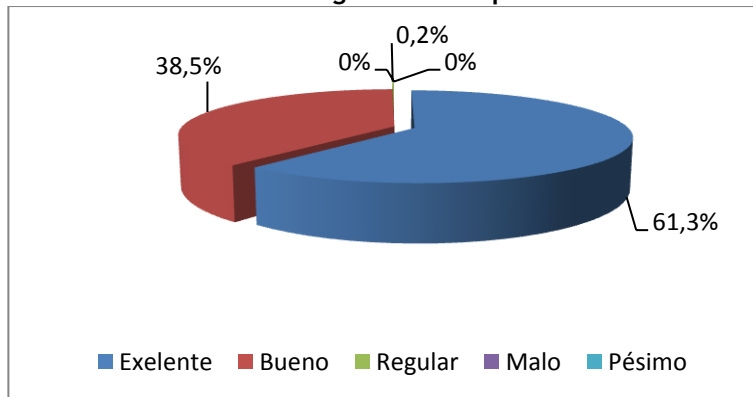
Gráfico 1. Amabilidad del personal que le brindo la asistencia técnica.



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

Tal y como se muestra en el gráfico 2, en el segundo ítem del formulario, respecto a la metodología utilizada por parte de los capacitadores, las personas atendidas en un 61,3% (330) respondieron que dicha metodología fue excelente y el 38,5% (207) la refirió como buena.

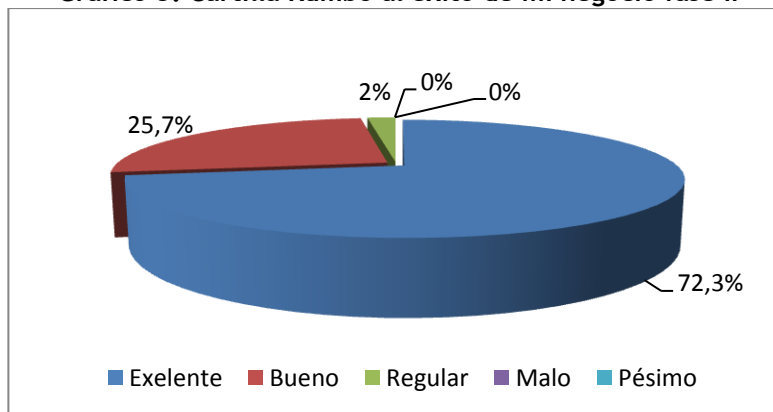
**Gráfico 2. Metodología utilizada por el consultor**



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

Con respecto a la cartilla, el 72,3% (389) de los encuestados la consideró excelente, para el 25,7% (138) fue buena y tan solo el 2.04% (11) la califico como regular.

**Gráfico 3. Cartilla Rumbo al éxito de mi negocio fase II**

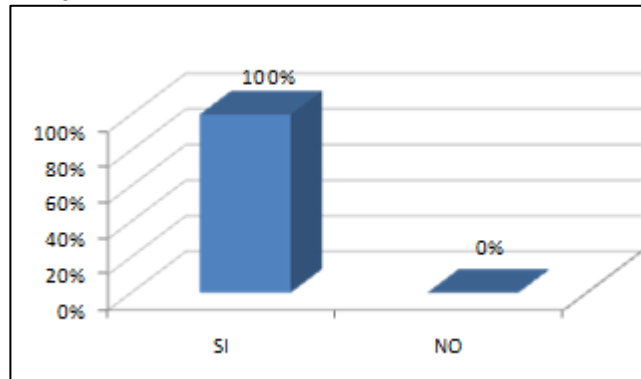


Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

Tal y como se aprecia en los siguientes gráficos, en las preguntas 4, 5 y 6 del instrumento, respecto a la utilidad de las temáticas, la claridad del consultor y la voluntad de aplicación de lo aprendido en la asistencia técnica, se presentó total consenso entre los beneficiarios dando una respuesta 100% positiva a las mismas.

El gráfico muestra que el 100% de los encuestados considero que la temática abordada le resulto útil.

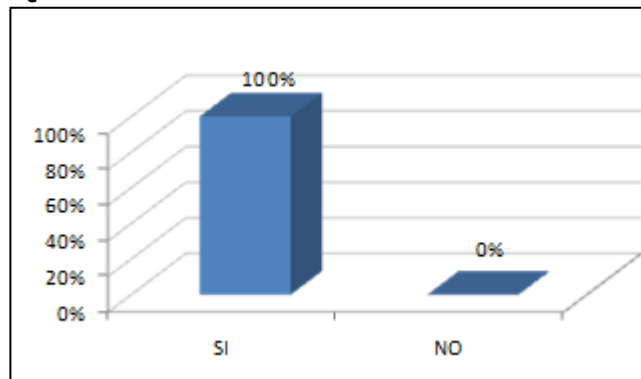
**Gráfico 4. ¿La temática abordada durante la consultoría fue útil?**



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

En el gráfico 5 se encuentra que el 100% de las personas atendidas consideró que el consultor transmitió el mensaje de manera adecuada.

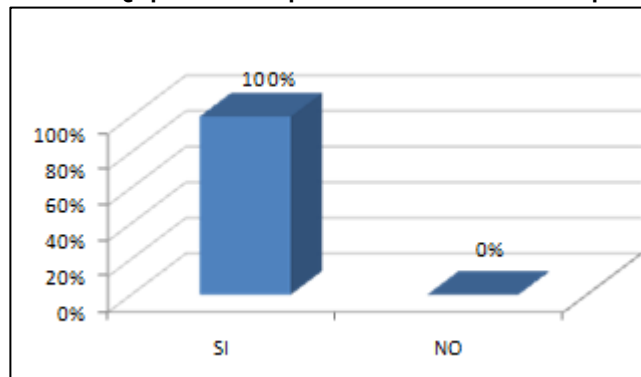
**Gráfico 5. ¿El consultor transmitió la información de forma adecuada?**



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

Finalmente en el gráfico 6 puede observarse que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que aplicará lo aprendido durante la asistencia técnica en su negocio.

**Gráfico 6. ¿Aplicará lo aprendido en su microempresa?**



Fuente: Resultados encuesta de satisfacción

El último ítem del instrumento de satisfacción interrogó a las personas atendidas respecto a las recomendaciones que ellos hacen a la Cámara de Comercio para apoyar de mejor manera sus negocios. A continuación se relacionan las principales:

Categorías de respuesta	%	Respuestas
Mayor presencia en los sectores	0,7%	4
Generar más espacios y proyectos para Microempresarios	0,8%	5
Enfocar las capacitaciones por nicho de mercado, diferenciar las según la actividad del comerciante.	0,8%	5
Difundir oportunamente la información de eventos por diferentes medios	1,0%	6
Proporcionar el material adecuado para las capacitaciones	1,3%	8
Brindar asesorías financieras y empresariales	1,7%	10
Ayudar a disminuir los costos que pagan los microempresarios por formalizarse (impuestos, afiliaciones)	2,5%	15
Hacer más eventos para mostrar y/o comercializar los productos y servicios	4,0%	24
Agradecen la capacitación recibida	4,0%	24
Mayores alianzas para el acceso a créditos	9,7%	59
Brindar mayor asistencia técnica	10,7%	65
Dar más capacitaciones	26,1%	158
No responden	36,8%	223

Según se observa en la tabla, un importante porcentaje de los beneficiarios considera que un mayor número de capacitaciones puede aportar en mayor medida al fortalecimiento de sus negocios; así mismo, la asistencia técnica y las alianzas con entidades financieras son consideradas de gran importancia. También son interesantes las apreciaciones respecto a disminuir los costos de la formalidad y la especificidad de las capacitaciones de acuerdo a los diferentes grupos de comerciantes.

La firma consultora concluye respecto a la encuesta de satisfacción que los aportes que dieron los microempresarios pueden constituirse en una guía importante de acción para la Cámara de Comercio del Cauca en términos del direccionamiento de sus acciones y más allá, como referente para emprender una identificación de necesidades e intereses de los comerciantes de la ciudad y el Departamento, de acuerdo a variables tan importantes como el tamaño del negocio, el tipo de actividad comercial o productiva, entre otros; información que seguramente redundaría de manera positiva en la planeación de actividades e inversiones de esta entidad en pro del bienestar y el cumplimiento de las expectativas de quienes son su razón de ser: los comerciantes de la región.

## 5. COMPONENTE DE INNOVACIÓN

De acuerdo a lo manifestado en la propuesta de trabajo de la firma consultora, Asociación Construyendo Nación, se desarrolló un trabajo de identificación de información relacionada con los comerciantes de la ciudad. Para este efecto, se hizo contacto con dos organismos que por su quehacer mantienen información al respecto: Bomberos Voluntarios e Industria y Comercio de la Alcaldía Municipal.

### **Visibilización, socialización y sensibilización**

Se efectuó socialización y sensibilización con 14 funcionarios del Cuerpo de Bomberos Voluntarios, Planeación Municipal (oficina de industria y comercio) y Cámara de Comercio el día 20 de mayo, en donde se dieron a conocer las ventajas e impacto social y económico que para la ciudad tiene el programa de formalización de comerciantes de la Cámara de Comercio del Cauca.

### **Consecución de bases de datos**

Luego de efectuar la labor informativa y de sensibilización con las organizaciones identificadas como clave para la identificación de información relevante respecto a los comerciantes de la ciudad de Popayán, se efectuó el 5 de mayo solicitud escrita y posteriormente presencial, de las bases de datos actualizadas con las cuales cuentan dichas organizaciones, a fin de identificar comerciantes aun no beneficiados con el Programa de Formalización de la Cámara de Comercio.

### **Procesamiento de la información**

Una vez obtenidas las bases de datos, se procedió a cruzarlas y depurarlas, generando como resultado las siguientes conclusiones:

- ✓ La gran mayoría de los comerciantes, que se encuentran registrados en la Base de datos de Industria y Comercio y no se encuentran registrados en las bases de datos de la Cámara de Comercio, son comerciantes que al momento de cancelar su matrícula mercantil, no lo hicieron en industria y comercio.
- ✓ La base de datos entregada por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios no estaba actualizada, por lo que la baja confiabilidad de dicha información hizo que el proceso de cruce se centrara básicamente en la información provista por la Cámara de Comercio e Industria y Comercio.

### **Diseño de material informativo**

A partir de la experiencia recolectada en el proceso y con base en los postulados de la Ley 1429 de 2010, se desarrolló un texto corto y sencillo pero altamente informativo, que pudiera ser fácilmente distribuido, al tiempo que, por su diseño llamativo, fuera de espontanea aceptación por parte de los comerciantes y el público en general.

Con este material informativo, se busca en un corto tiempo y requiriendo tan solo un nivel básico de formación, comprender la importancia y beneficios de la Ley de formalización así como de los servicios de la Cámara de Comercio del Cauca.

## VOLANTE INFORMATIVO



### FORMALÍCESE Y GANE

¿Sabía Usted que la Ley 1429 de 2010 le permite ahorrar mucho dinero y disfrutar de los beneficios que le ofrece la Cámara de Comercio, el Sistema General de Seguridad Social, entre otros?

Amigo comerciante, si Usted aun no ha efectuado su registro mercantil, de industria y comercio y uso de suelos, ¡hágalo ahora!

- Su matrícula mercantil correspondiente a la persona natural o jurídica, le saldrá gratis el primer año y el segundo año sobre el 50% y el tercer año sobre el 75%.
- No tendrá que pagar aportes parafiscales (COMFACAUCA, SENA, ICBF), para los cuales estos le serán subsidiados de manera progresiva.
- No tendrá que pagar impuesto sobre la renta durante los dos primeros años después de su formalización, el tercer año solo una cuarta parte y el cuarto año solo la mitad, el quinto año el 75%.
- Podrá participar de manera gratuita o con descuentos en programas de capacitación y formación empresarial, en alianza con el SENA, quien certifica la asistencia.
- Tendrá facilidad para el acceso a microcréditos.
- Podrá participar de manera gratuita en eventos feriales para realizar contactos comerciales.
- Tendrá acreditación como empresario formal.

Para que Usted pueda recibir estos beneficios, diríjase al Centro de Atención Empresarial - CAE - de la Cámara de Comercio, en donde obtendrá toda la información para realizar la formalización de su negocio.

Formalízate "Haz que tu negocio prospere"



Fuente: Asociación Construyendo Nación

## **Elaboración de manual de trabajo**

Dada la importancia de efectuar identificación de los comerciantes no formalizados en los municipios del Departamento, se desarrolló una sencilla lista de chequeo, como elemento para que los funcionarios de la Cámara de Comercio puedan efectuar esta labor en dichos municipios.

Se desarrolló la lista de chequeo no solo como una sucesión de actividades obvias, sino con un desarrollo adicional de recomendaciones, que a partir de la experiencia de Popayán se consideran de importancia para la ejecución de la labor.

### **Identificación de Comerciantes no Formalizados Lista De Chequeo**

1. Identifique la dirección de la sede del Cuerpo de Bomberos Voluntarios y de la oficina de Industria y Comercio de su Municipio.
2. Identifique el nombre y cargo de las personas responsables de las bases de datos del Cuerpo de Bomberos Voluntarios y de la oficina de Industria y Comercio de su Municipio.
3. Cite a los representantes de ambas entidades a una reunión con los funcionarios de la Cámara de Comercio para informar y sensibilizar sobre la importancia y beneficios de la formalización para los comerciantes y para la economía del Municipio. En dicha reunión asegure el compromiso de los funcionarios con la entrega de las bases de datos para su cruce y análisis.
4. Manténgase alerta y haga seguimiento a la entrega de la información, verifique en qué formato se encuentran las bases de datos, en físico o magnético y, en el segundo caso, en qué programa se encuentra la base de datos.
5. Tenga presente cuál es la fecha de actualización de las bases de datos que le serán entregadas, de la actualización de éstas depende la utilidad de la información a extraer y utilizar en la campañas de formalización en su Municipio.
6. Contacte a una persona o personas que le ayuden a digitar la información que le entreguen en físico y/o a estandarizar la información que le entreguen en magnético, recuerde, la homogeneidad de las variables incluidas en las diferentes bases de datos, es el elemento que permite un exitoso cruce y comparación entre las mismas.
7. Establezca, mediante el cruce de información, cuáles similitudes o diferencias se encuentran entre las tres bases de datos y cuáles pueden ser las razones de esas similitudes o diferencias identificadas.
8. Procure efectuar retroalimentación de los resultados del cruce de las bases de datos con los actores involucrados en el proceso, lo cual le permitirá validar sus conclusiones y fortalecer la información que posteriormente le servirá de base para abordar a los comerciantes no formalizados identificados en el proceso.

**Esfuércese y no decaiga en el intento, aunque en ocasiones pueda ser difícil conseguir el concurso de algunos actores que pueden proveerle información importante, insista, la importancia de su esfuerzo es grande y aportará positivamente a su comunidad.**

Los anexos físicos y soportes cada una de las acciones realizadas por la firma consultora Asociación Construyendo Nación, reposan en la oficina de comercio de la Cámara de comercio del Cauca.



## 6. CONCLUSIONES

En términos generales, el comercio informal en la ciudad de Popayán es un fenómeno influenciado principalmente por circunstancias económicas y de exclusión, en donde las personas con el ánimo de conseguir medios de subsistencia para su familia encuentran como una alternativa inmediata la comercialización de bienes y/o servicios, sin tener en cuenta los aspectos formales de dicha actividad, en algunos casos, por los costos que dicha formalización genera y en otros, por desconocimiento respecto a los trámites que se deben surtir en dichos casos.

Los comerciantes informales, beneficiarios de la asistencia técnica in situ, se manifestaron en su mayoría conscientes de las implicaciones que la ilegalidad les puede acarrear, sin embargo, llaman la atención respecto a la dificultad de competir en un mercado en donde es precisamente la ilegalidad un factor preponderante que se ha convertido en ventaja comparativa para ellos, quienes compiten de forma desleal con quienes se encuentran en regla con su establecimiento, dado que no cuentan en su esquema de costos con factores tales como trámites legales y cargas impositiva, lo cual les permite ofrecer mejores precios al público y, por tanto, generar un mayor volumen de ventas.

Frente a lo anterior, es claro que el fenómeno de la ilegalidad no es un aspecto que pasa exclusivamente por la responsabilidad de los órganos públicos y privados responsables directos e indirectos del funcionamiento legal del comercio en el Municipio, sino que es más ampliamente un fenómeno social, puesto que a mayor demanda (con precios más bajos), mayor es también el incentivo para la ilegalidad, por tanto, es importante tener en cuenta que los esfuerzos realizados a este respecto, si bien han sido de gran importancia y con un muy buen recibimiento por parte de sus beneficiarios, deben ser más amplios y vincular a la sociedad en general.

También es relevante que una vez efectuada la formalización de los comerciantes, se trabaje para apoyar el fortalecimiento de su actividad (individual o asociativa), con miras a hacer de sus pequeños o medianos emprendimientos, proyectos sostenibles en el tiempo. Por tanto y en este sentido se puede considerar que el trabajo realizado a partir de la ejecución del presente proyecto fue un esfuerzo exitoso y encaminado en el camino correcto.

Prueba de lo anterior, son los excelentes resultados de la aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción de los beneficiarios con la intervención, en donde los comerciantes manifestaron su beneplácito y agradecimiento con la Cámara por este acompañamiento, al tiempo que manifestaron su interés en continuar contando con este tipo de asesoramientos, no solo en capacitación, sino también en la ejecución de ferias y eventos que estimulen la demanda y el reconocimiento de los compradores para con sus productos y negocios.

## 7. RECOMENDACIONES

- La caracterización y diagnóstico de la situación de los comerciantes en la ciudad de Popayán debe ser una prioridad para efectos de una mejor toma de decisiones de inversión, pues más allá de la identificación demográfica y económica de los mismos, es importante tener en cuenta elementos tales como su movilidad/arraigo, expectativas, relaciones con los entes privados y gubernamentales (nivel de resistencia o aceptación de la institucionalidad), conocimiento del sector o negocio en el cual se mueven, entre otros, de manera que sea posible emprender en el futuro diferentes acciones con impacto positivo real en las condiciones de vida de la gran cantidad de familias que dependen de dicha actividad en la ciudad y la región; lo cual no se logra solo teniéndolos como sujetos pasivos del accionar institucional, sino haciéndolos partícipes de la toma de decisiones frente a los aspectos que los afectan directamente.
- Las acciones emprendidas para fomentar la formalización en la ciudad y la región deben ser integrales, ligadas a una campaña macro sobre la promoción de la cultura de la legalidad, puesto que no se puede excluir a la población en general de un fenómeno en el cual todos tenemos injerencia como demandantes de productos y, por tanto, partícipes activos del estímulo o desestímulo de la actividad comercial formal.
- Es importante continuar con las acciones en pro del fortalecimiento de los pequeños y medianos comerciantes, tanto en el ámbito de la capacitación como en la generación de espacios de comercialización que les permitan expandir sus horizontes de negocio.