

CONECTANDO EMPRENDEDORES: UNA APLICACIÓN PARA EL ÉXITO EMPRESARIAL EN
BOGOTÁ, FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

AUTOR(ES)

DIANA CAROLINA GUAMÁN MONTERO

DAVID QUINTANA BABILONIA

LUIS GABRIEL ANGULO PETRO

DIEGO RODRÍGUEZ ESPITIA

TUTOR

NOE VELÁZQUEZ ESPINOZA

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

BOGOTÁ. D.C. MAYO DE 2024

Tabla de contenido

RESUMEN	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
OBJETIVOS	5
JUSTIFICACIÓN	6
MARCO TEÓRICO	8
MARCO INSTITUCIONAL	17
METODOLOGÍA	22
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	34
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS.....	54

El Nogal: Carrera 11 no. 78 - 47 / Centro de contacto: (57-1) 593 6464
Bogotá D.C. - Colombia, Suramérica / www.universidadean.edu.co
UNIVERSIDAD EAN: SNIES 2812, Personería Jurídica Res. n°, 2898 del Minjusticia - 16/05/69

Resumen

El informe aborda la problemática del cumplimiento normativo en empresas bogotanas, destacando las dificultades que enfrentan, especialmente las micro y pequeñas empresas, para cumplir con la compleja normativa legal y administrativa, en este caso nos centraremos en los establecimientos de comercio. Se propone el diseño de una aplicación que facilite el acceso a información relevante y la capacitación sobre requisitos legales. Se empleará un enfoque mixto de investigación, combinando elementos cualitativos y cuantitativos, con un diseño no experimental y descriptivo. La población objetivo son establecimientos de comercio ubicados en Bogotá. Se utilizarán diversos instrumentos para la recolección de datos, de acuerdo a la información recopilada desde la plataforma del Registro Nacional de Medidas Correctivas de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. El análisis de datos se realizará mediante técnicas de análisis estadístico descriptivo y análisis de contenido. Además, se identificarán y caracterizarán modelos teóricos o conceptuales que fundamenten las intervenciones organizacionales propuestas, así como técnicas específicas para su diseño y aplicación.

Problema de Investigación

El problema que se aborda en esta investigación se centra en la falta de cumplimiento normativo en las empresas de Bogotá, lo cual representa un desafío significativo para el desarrollo económico y la reputación empresarial en la región. Este problema tiene diversas causas u origen, como la falta de conciencia sobre la importancia del cumplimiento normativo, la complejidad y claridad de las regulaciones existentes y la falta de recursos y capacitación adecuada de los propietarios del establecimiento de comercio.

Una de las causas principales del incumplimiento normativo en las empresas de Bogotá es la complejidad y la falta de claridad de las regulaciones existentes. La multiplicidad de leyes, decretos y regulaciones, junto con su constante actualización, puede abrumar a los comerciantes y dificultarles mantenerse al día con los requisitos legales.

Otro factor que contribuye al incumplimiento normativo es la falta de recursos y capacitación adecuada en las empresas. Muchas organizaciones pueden carecer de personal capacitado en temas legales y de cumplimiento, lo que dificulta la implementación efectiva de políticas y procedimientos de cumplimiento normativo.

La falta de acceso a información clara y actualizada sobre los requisitos legales y administrativos pertinentes conduce a un alto índice de incumplimiento, lo que resulta en sanciones y suspensiones temporales de actividades. Esta situación afecta la estabilidad financiera de las empresas, su reputación, la capacidad para operar en el mercado, genera desempleo y afecta a la comunidad en la demanda de sus necesidades.

Para abordar este problema, se propone implementar un enfoque proactivo y colaborativo que involucre tanto al sector público como al privado. Esto incluiría la concientización sobre la importancia del cumplimiento normativo, la simplificación y clarificación de las regulaciones, y la provisión de recursos y capacitación adecuada para las empresas.

La formulación de la pregunta de investigación que guiará este estudio será: ¿Cómo pueden las empresas bogotanas mejorar el cumplimiento normativo para promover un entorno empresarial más favorable y equitativo en la ciudad? Esta pregunta concreta dirigirá la investigación hacia la identificación de estrategias y acciones efectivas para abordar el problema del incumplimiento normativo en el contexto empresarial de Bogotá.

Para apoyar estos argumentos, se citarán autores relevantes que abordan temas relacionados con el cumplimiento normativo y la gestión empresarial, incluyendo a Rodríguez Ariza (2018), que discute la importancia del cumplimiento en las organizaciones, y a Pérez López (2019), que analiza los desafíos y estrategias para mejorarlo en el ámbito empresarial. Además, se considerarán las investigaciones de Gutiérrez, Gutiérrez (2020) y Ramírez Velázquez (2021) sobre el impacto del incumplimiento normativo en las empresas y las posibles soluciones para abordar este problema en un contexto empresarial específico.

Objetivos

Objetivo General

Presentar una mapa de navegación y un mockup de una plataforma digital para mejorar el cumplimiento normativo y reducir sanciones de los establecimientos comerciales en Bogotá.

Objetivos específicos

- Elaborar Check list de los pasos para la normativa vigente con el funcionamiento de empresas en Bogotá.
- Realizar un análisis de requisitos para diseñar el mapa de navegación de manera que sea práctico y útil para los usuarios.
- Diseño de interfaz de usuario que contemple varias secciones.

Justificación

La investigación propuesta sobre el cumplimiento normativo en las empresas de Bogotá se justifica en varios aspectos importantes. En primer lugar, la globalización de los mercados y la creciente complejidad de las regulaciones hacen que sea vital para las empresas mantenerse al día con las normativas vigentes para asegurar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo. Esta necesidad de cumplimiento normativo es especialmente relevante en un contexto como el colombiano, donde las regulaciones abarcan áreas fiscales, laborales, ambientales y de protección de datos, y donde las empresas enfrentan desafíos significativos para cumplir con estas normativas (Londoño, 2020).

La relevancia social de esta investigación radica en su impacto en la formalización laboral y en la mejora de las condiciones de trabajo en Bogotá. En una ciudad donde la informalidad laboral es un problema importante, especialmente en sectores como el comercio, promover el cumplimiento normativo puede contribuir a reducir esta informalidad y a mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Además, el cumplimiento normativo adecuado puede ayudar a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, así como a proteger el medio ambiente y los derechos de los consumidores (CCB, 2024).

Desde una perspectiva práctica, la investigación sobre el cumplimiento normativo en las empresas de Bogotá tiene implicaciones importantes para la gestión empresarial y para las políticas públicas. Identificar las barreras y los desafíos que enfrentan las empresas para cumplir con las regulaciones puede proporcionar información valiosa para el diseño de políticas y programas que promuevan un mejor cumplimiento normativo y una mayor formalización laboral. Además, desarrollar herramientas y estrategias efectivas para mejorar el cumplimiento normativo puede beneficiar directamente a las empresas al reducir los riesgos de incumplimiento y las posibles sanciones asociadas, así como al mejorar su reputación y su competitividad en el mercado (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2022).

En términos teóricos, la investigación sobre el cumplimiento normativo puede contribuir al avance del conocimiento en áreas como la gestión empresarial, la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa. Identificar las mejores prácticas y las estrategias más efectivas para promover el cumplimiento normativo puede ayudar a desarrollar teorías y marcos

conceptuales que sean útiles tanto para académicos como para profesionales en el campo de la gestión empresarial (Rojas, 2019).

En cuanto a su utilidad metodológica, la investigación propuesta puede servir como base para futuros estudios sobre el cumplimiento normativo en otras ciudades colombianas o en otros países de la región. El enfoque metodológico utilizado en esta investigación, así como los instrumentos y técnicas de recolección de datos desarrollados, pueden ser adaptados y aplicados en contextos similares para investigar el cumplimiento normativo en diferentes contextos empresariales y culturales (Jiménez, 2021).

La investigación propuesta sobre el cumplimiento normativo en las empresas de Bogotá se justifica por su relevancia en términos de conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica. Al abordar este problema, se espera contribuir al desarrollo económico, social y académico de la región, así como a mejorar la gestión empresarial y las políticas públicas relacionadas con el cumplimiento normativo y la formalización laboral.

Esta investigación se desarrolla en el Campo de investigación: Emprendimiento y Gerencia, en el Grupo de investigación: Entorno Económico de las Organizaciones y en la Línea de investigación: Políticas y administración pública.

Marco Teórico

El marco teórico ofrece una visión integral de la importancia del cumplimiento normativo en el contexto empresarial colombiano, abordando aspectos fundamentales desde la definición legal de comercio y comerciante hasta el papel de la tecnología en el cumplimiento normativo.

En este marco, se busca comprender los fundamentos legales, constitucionales y conceptuales que sustentan la necesidad y la relevancia del cumplimiento normativo en Colombia, así como los desafíos y oportunidades asociados con su implementación y aplicación mediante herramientas tecnológicas como aplicaciones móviles.

El intercambio de bienes y servicios es una actividad inherente para la subsistencia del ser humano y lógicamente requiere regulación para su correcta realización en un Estado Social de Derecho. En Colombia de conformidad con la normatividad vigente, podemos definir un establecimiento de comercio como un “conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales” (Art. 515 Código de Comercio de Colombia) y los comerciantes por su parte son las personas que profesionalmente se ocupan de alguna actividad que la ley considera como mercantil con unas características específicas: se halle registrado en el registro mercantil; tenga un establecimiento de comercio abierto y se enuncie al público como comerciante por cualquier medio.

En este entendido, las actividades de un comerciante, tratándose de actividades lícitas, debe ser protegido y al ser inherente al ser humano, la protección se brinda desde el grado constitucional. La Constitución Política de Colombia, proclama la libre competencia, la protección de la actividad económica y la empresa como base del desarrollo económico; sin embargo, también se establecen las potestades de regulación que se tramitarán conforme a la Ley y que delimitan el alcance de la actividad económica (Constitución Política de Colombia, Art-333), determinando que la dirección general de la economía, la producción, distribución, utilización y

consumo de bienes y servicios tendrá intervención del Estado (Constitución Política de Colombia, Art-334).

Sobre los conceptos constitucionales relacionados, la honorable Corte Constitucional ha proferido numerosos fallos, constituyendo el Derecho a la Libertad de Empresa (Sentencia T-218-10 Corte Constitucional de Colombia), además de regular algunos derechos inherentes a lo manifestado en la carta magna, como son: (i) el derecho al tratamiento igualitario y no discriminatorio entre empresarios o competidores en la misma posición; (ii) el derecho a concurrir al mercado o retirarse; (iii) la libertad de organización y el derecho a que el Estado no interfiera en los asuntos internos de la empresa como la organización empresarial y los métodos de gestión; (iv) el derecho a la libre iniciativa privada; (v) el derecho a la creación de establecimientos de comercio según los requisitos de ley; y (vi) el derecho a recibir un beneficio económico razonable.

Pineda, D. (2021). Control al funcionamiento de los establecimientos de comercio en Colombia menciona que el concepto de establecimiento de comercio fue establecido en 1971 en el Código de Comercio, entendido este como un grupo de bienes que son dispuestos por el empresario o comerciante “para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales” (Decreto 410, artículo 515). (P.12).

Para CESUR, Tu centro oficial de EF (2024), las actividades comerciales son la base de toda economía, las que hacen posible que los países sean viables y que sus habitantes podamos

contar con los productos y servicios que necesitamos para vivir, divertirnos y desarrollarnos como personas. Aunque puedas tener una idea general de qué son las actividades comerciales, estas abarcan un sinfín de variables que, de seguro, no conoces y que es importante entender.

Las actividades comerciales son indispensables y tienen un futuro resplandeciente, pues en nuestra sociedad de consumo son cada vez más los productos y servicios que se comercializan y las empresas que prueban suerte en los sectores productivos. (P.1).

La Cámara de Comercio de Bogotá (2024) plantea que con anterioridad a la expedición del Decreto 2150 de 1995, que suprimió trámites en la administración pública (actualizado y complementado con el Decreto 19 de 2012), para abrir un establecimiento de comercio se requería de una licencia de funcionamiento que otorgaban las alcaldías locales, hoy estas licencias están abolidas, y en su reemplazo tenemos que quien desee abrir un establecimiento comercial debe cumplir con una serie de requisitos y autorizaciones que están definidas en primera instancia, en la ley 232 de 1995, que permite a las autoridades hacer un control posterior a los establecimientos de comercio que no cumplen con los requisitos establecidos:

Artículo 2o. "...que los establecimientos abiertos al público reúnan los siguientes requisitos: a) Cumplimiento de normas de usos del suelo, b) Cumplimiento de condiciones sanitarias; c) Comprobantes de pago de derechos de autor, d) Matricula mercantil vigente (CCB), e) Comunicación sobre apertura del establecimiento". (P.1).

Según el Noticiero Oficial (2024), y extraído del pronunciamientos del Consejo de Estado, los establecimientos públicos del orden nacional son entidades descentralizadas que, según el

artículo 68 de la Ley 489 de 1998, están conformadas por las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta, las superintendencias y las unidades administrativas especiales con personería jurídica, las empresas oficiales de servicios públicos y las demás entidades creadas por la ley o con

autorización. Precisa la misma norma que las entidades descentralizadas, como órganos del Estado, aun cuando gozan de autonomía administrativa, están sujetas al control político y a la suprema dirección del órgano de la administración al cual están adscritas. La misma ley define a los establecimientos públicos como organismos encargados principalmente de atender funciones administrativas y de prestar servicios públicos conforme a las reglas del Derecho Público, que reúnen las siguientes características: a) Personería jurídica, b) Autonomía administrativa y financiera, y c) Patrimonio independiente, constituido con bienes o fondos públicos comunes, el producto de impuestos, rentas contractuales, ingresos propios, tasas o contribuciones de destinación especial, en los casos autorizados por la Constitución y en las disposiciones legales pertinentes. (P.1).

La Corte Constitucional en la sentencia C-532/09 (2009) resalta que la Ley 232 de 1995 es el marco normativo establecido por el Legislador para el funcionamiento de los establecimientos de comercio abiertos al público; en su artículo primero, se establece que, como regla general, es el Legislador quien puede exigir licencia o permiso de funcionamiento para la apertura de tales establecimientos. Sin embargo, el artículo 2º prescribe que deben cumplirse además ciertos requisitos a los que se refiere de forma taxativa, uno de los cuales es el cumplimiento de las normas sanitarias previstas en la Ley 9ª de 1979 y “demás normas vigentes sobre la materia”.

La Ley 9ª de 1979 -Código Sanitario Nacional- fija parámetros básicos sobre los cuales se desarrollan las diferentes actividades del campo de la salud; se trata de “normas generales que (sirven) de base a las disposiciones y reglamentaciones necesarias para preservar, restaurar y mejorar las condiciones sanitarias en lo que se relaciona a la salud humana, así como los procedimientos y las medidas (...) para la regulación, legalización y control de los descargos de residuos (...) que afecten las condiciones sanitarias” del medio ambiente. (P.1)

En el mundo empresarial colombiano, el cumplimiento normativo es un desafío constante para comerciantes y empresarios. Las regulaciones gubernamentales aplicables en Colombia abarcan una amplia gama de áreas, desde normas laborales y tributarias hasta requisitos de seguridad e higiene. Cumplir con estas regulaciones puede resultar abrumador y costoso para las empresas, especialmente para las pequeñas y medianas empresas que a menudo carecen de un músculo financiero lo suficientemente amplio para utilizar recursos especializados. En este contexto, el desarrollo de una aplicación móvil que guíe a los comerciantes y empresarios a cumplir con la normativa colombiana y evitar sanciones se presenta como una solución innovadora y práctica. A continuación, se analizarán fundamentos conceptuales y las bases legales necesarias para el desarrollo de dicha aplicación.

1. Cumplimiento Normativo: el cumplimiento normativo se refiere al conjunto de procesos y procedimientos que una organización debe seguir para cumplir con las leyes, regulaciones y estándares aplicables a su actividad comercial. (Mármol, 2017).

2. Importancia del Cumplimiento Normativo para las Empresas: el cumplimiento normativo es crucial para que cualquier empresa pueda alcanzar el éxito a mediano y largo plazo, no solo ayuda a evitar sanciones y multas costosas, sino que también contribuye a

construir una reputación sólida y a ganar la confianza de los clientes y las partes interesadas (Jara, 2019). Las empresas que operan en cumplimiento con las regulaciones también están mejor preparadas para enfrentar riesgos legales y financieros, así como para aprovechar oportunidades de crecimiento sostenible (Orozco, 2020).

3. Desafíos del Cumplimiento Normativo en Colombia: a pesar de su importancia, el cumplimiento normativo presenta varios desafíos para las empresas colombianas. Uno de los principales desafíos es la complejidad y la diversidad de las regulaciones, que pueden ser difíciles de entender y seguir para los empresarios, especialmente para aquellos que operan en múltiples sectores o regiones geográficas (Sarmiento, 2018).

4. Tecnología y Cumplimiento Normativo: en la era digital, la tecnología juega un papel fundamental en la simplificación y automatización del cumplimiento normativo. Las aplicaciones móviles ofrecen una plataforma conveniente y accesible para que los empresarios accedan a información actualizada sobre regulaciones, completen procesos de cumplimiento y mantengan registros precisos (Martínez, 2021). Al integrar características como notificaciones de vencimientos de plazos, recordatorios de pagos de impuestos y acceso a recursos de capacitación, estas aplicaciones pueden ayudar a las empresas a mantenerse al día con sus obligaciones legales de manera eficiente y rentable (Ramírez, 2022).

5. Marco Legal y Regulatorio para el Desarrollo de la Aplicación en Colombia: el desarrollo de una aplicación para cumplimiento normativo en Colombia debe tener en cuenta el marco legal y regulatorio vigente. Esto incluye leyes relacionadas con la protección de datos personales, la seguridad cibernética y la propiedad intelectual (Valencia, 2020). Además, la aplicación debe cumplir con las normativas específicas de cada sector empresarial, como las regulaciones laborales, tributarias y ambientales (Hernández, 2021). Garantizar el cumplimiento

normativo en el desarrollo y operación de la aplicación es esencial para mitigar riesgos legales y proteger la reputación de la empresa desarrolladora.

6. Diseño y Funcionalidades de la Aplicación: la aplicación para cumplimiento normativo debe diseñarse considerando las necesidades y limitaciones de los usuarios finales, comerciantes y empresarios colombianos. Debe ser intuitiva, fácil de usar y compatible con una variedad de dispositivos móviles (López, 2019).

7. Naturaleza jurídica del establecimiento de comercio en Colombia: Solórzano & González (2019) señalan que el establecimiento de comercio hace parte de los bienes mercantiles a través de los cuales el comerciante o el empresario desarrollan el fin de la empresa. En nuestro país, estos bienes históricamente han sido objeto de amplia protección y regulación por parte del legislador, quien se ocupó de otorgar garantías al desarrollo de la actividad mercantil a través de normas que generan estabilidad entre los comerciantes. (P.22).

Según Galvis & Jiménez (2013), del contenido de esta norma se pueden establecer en la primera fase las siguientes apreciaciones:

El no cumplimiento de los requisitos de funcionamiento exigidos por la Ley 232 de 1995 deja expuesto al empresario y a su establecimiento de comercio al procedimiento administrativo sancionatorio, en desarrollo del cual se pueden imponer medidas progresivas que pueden ir desde el requerimiento por 30 días hasta el cierre definitivo del establecimiento de comercio (art. 4 Ley 232 de 1995). (P.1).

No se requiere habilitación legal para la continuidad de las actividades ejecutadas en los establecimientos de comercio, o sea, que aquellos que funcionen no requieren de permisión jurídica para su continuidad. Lo anterior sin perjuicio y sin contradicción con las atribuciones y

competencias de inspección, vigilancia y control propias de las autoridades que ejercen función y actividad de policía, de efectuar las visitas correspondientes.

13. Propiedad Comercial

Entendiendo que los establecimientos públicos operan en espacios arrendados y que, para cumplir la normativa, deben solicitar permisos sobre el uso de suelo o directamente de la infraestructura física, deben tener derechos especiales para gestionar estos temas. Según Arrubla (1997), el concepto que primó y más influyó en el trabajo de la Comisión Redactora fue el de propiedad comercial, entendido como expresión utilizada para significar los derechos del titular de la empresa sobre los locales arrendados para su establecimiento. (p. 517).

Tal como señalan Galvis & Jiménez (2013), el comerciante deberá mantener los requisitos de funcionamiento exigidos por la Ley 232 de 1995, como desarrollo del principio constitucional de la buena fe, que solo se desvirtuará cuando la autoridad administrativa advierta el impago de estos.

El desarrollo de aplicaciones móviles, también conocidas como apps móviles, es fundamental en el mundo empresarial actual. Según Martínez (2021), estas aplicaciones pueden ayudar a las empresas a mantenerse al día con sus obligaciones legales de manera eficiente y rentable. Existiendo varios tipos, como las aplicaciones nativas, webs progresivas (PWA) y híbridas, todas ellas ofrecen beneficios significativos para mejorar la experiencia del usuario y garantizar el cumplimiento normativo.

En el contexto colombiano, el cumplimiento normativo es un desafío constante para los comerciantes y empresarios. Según Mármol (2017), el cumplimiento normativo se refiere al conjunto de procesos y procedimientos que una organización debe seguir para cumplir con las leyes, regulaciones y estándares aplicables a su actividad comercial. Cumplir con estas regulaciones puede resultar abrumador y costoso, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (Sarmiento, 2018). Por ello, el desarrollo de una aplicación móvil que guíe a los comerciantes a cumplir con la normativa colombiana se presenta como una solución innovadora y práctica (Ramírez, 2022).

La aplicación móvil diseñada para guiar a los establecimientos públicos en el cumplimiento normativo ofrecería una solución integral para ayudar a los comerciantes y empresarios a cumplir con las normativas vigentes. Esto incluiría acceso a documentos y requisitos requeridos, facilitación de pagos a entidades competentes, contenidos de capacitación y alertas especiales sobre vencimientos de documentos (Galvis & Jiménez, 2013). Esta aplicación sería una herramienta clave para promover una cultura empresarial de responsabilidad y legalidad en Bogotá (Arrubla, 1997). Al integrar tecnología y conocimientos legales, esta aplicación puede ayudar a simplificar los procesos, reducir costos y riesgos, y promover una cultura empresarial de responsabilidad y legalidad. Su éxito dependerá de una cuidadosa consideración de los desafíos y limitaciones y de la implementación de estrategias efectivas de promoción y evaluación continua.

Marco institucional

Bogotá, luego de consolidarse como el centro social, político, cultural, económico e industrial del país, nombrada capital tras la conformación de la República, desde allí se ha evidenciado un constante crecimiento y expansión no solo demográfica y geográfica, sino comercial y financiero.

El asentamiento de las principales empresas, centros de negocios, actividad política y administrativa entre otros, le brinda gran relevancia a la ciudad, tanto así que Bogotá participa en aproximadamente el 25% del PIB industrial y más del 50% de PIB financiero del país, haciéndola merecedora de menciones y reconocimientos, por su manera de articular la dinámica cultural, el desarrollo social, financiero, político y económico (El Tiempo, 2021).

Ante esta dinámica, mediante acto constitucional se determina a Bogotá como la capital de la República (Constitución), en atención a ello, la Presidencia de la Republica establece las disposiciones especiales mediante Decreto Ley 1421 de 1993, con el objetivo de nombrar a Bogotá como Distrito Capital y dotarlo de los instrumentos que le permitan cumplir las funciones y prestar los servicios a su cargo; promover el desarrollo integral de su territorio; y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes (Decreto 1421, 1993).

Es por esto, que nace la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con la misión de “Liderar, planear, implementar y evaluar la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia, así como gestionar los servicios de emergencias, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital”, según se indica en la página web de esta entidad. (SCJ, s.f.).

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá desempeña un papel crucial en el seguimiento y cumplimiento de la normativa aplicable a los establecimientos públicos para garantizar su adecuado funcionamiento. En su función de velar por el orden público y la seguridad ciudadana, esta entidad se encarga de supervisar el cumplimiento de las regulaciones establecidas para los establecimientos públicos en Bogotá.

Mediante su labor de seguimiento, control y vigilancia, la Secretaría Distrital de Convivencia y Justicia contribuye activamente a promover un ambiente seguro y propicio para el desarrollo de la actividad comercial en Bogotá, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de las normativas que regulan el funcionamiento de los establecimientos públicos, empleando para ello la generación de Políticas Públicas que garantizan la coerción efectiva entre la actividad comercial, la comunidad y las autoridades.

Sobre esta importante labor, durante el mandato del alcalde Enrique Peñalosa, mediante aprobación del Concejo Municipal con fecha 11 de marzo de 2016, se creó la Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, siendo el Diego Mejía Londoño, el primer encargado de esta cartera en la Administración Distrital, recibiendo una importante labor y herramienta para la ciudad en pro de mejorar los indicadores de seguridad (Cuevas, 2016)

La naciente secretaria se encarga de diseñar, difundir y fomentar políticas públicas de seguridad y convivencia, encaminándose por las doctrinas de prevención, participación ciudadana, fortalecimiento de las autoridades y demás relevantes para mejorar las condiciones y la percepción de seguridad de los ciudadanos, en alianza con las autoridades de Policía, la fiscalía general de la Nación y otras entidades unidas a este objetivo.

Esta secretaría cuenta con tres subsecretarías para su funcionamiento, así:

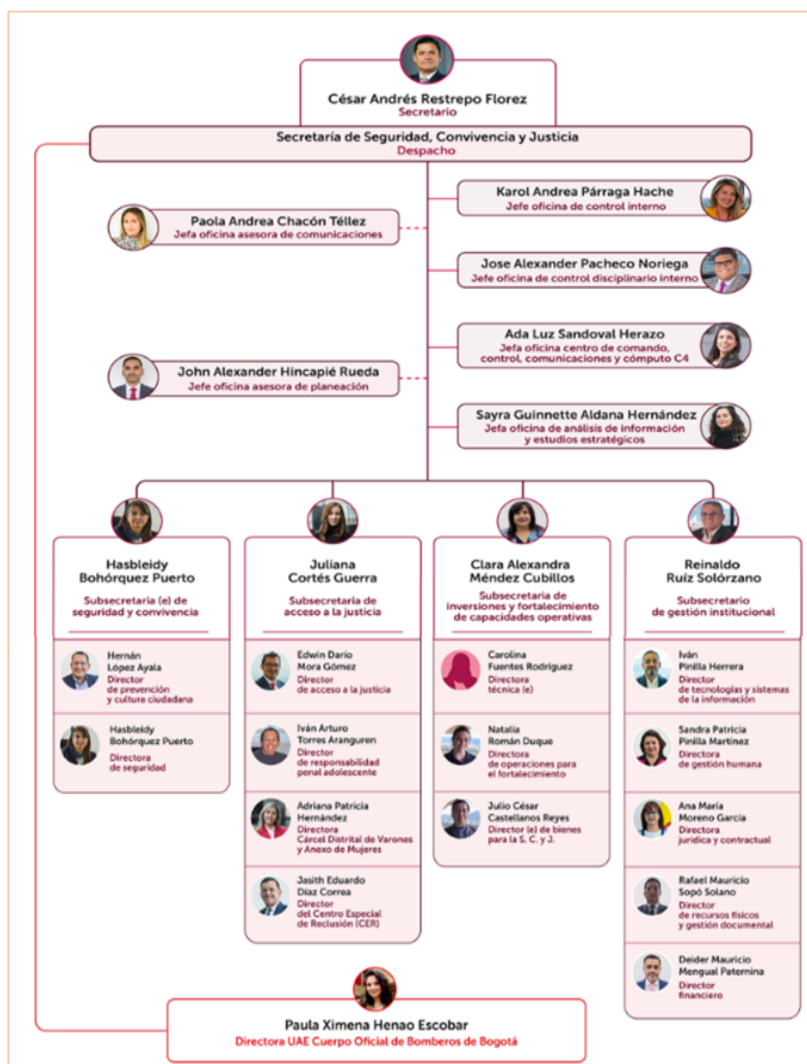
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia, encargada de prevenir los delitos y promover la cultura ciudadana.

Subsecretaría de Acceso a la Justicia, responsable por el funcionamiento del sistema distrital de justicia, la cárcel distrital y el sistema de responsabilidad penal para adolescentes.

La Subsecretaría de Inversión y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, que reemplaza el Fondo de Vigilancia y Seguridad, administrando los recursos destinados a la seguridad. (Cuevas, 2016)

La Subsecretaría de Gestión Institucional es la responsable de liderar el presupuesto de funcionamiento de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, gestionando de forma eficiente los recursos y apoyando a las demás dependencias de la entidad.

En este momento, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cabeza del Doctor Cesar Andrés Restrepo Flórez, enfrenta grandes retos para devolver a la ciudadanía la confianza y la percepción de seguridad. Para ello, cuenta con el siguiente personal según la siguiente estructura orgánica.



Fuente: Alcaldía Mayor de Bogotá, 2023. Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Organograma.
<https://scj.gov.co/es/transparencia/informacion-entidad/organograma>

Metodología

Primer nivel

Enfoque de Investigación:

El abordaje del problema del incumplimiento normativo en las empresas de Bogotá requiere una estrategia de investigación que no solo cuantifique la magnitud del fenómeno, sino que también profundice en sus causas y contextos. Por ello, se propone un enfoque mixto que combine métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral y contextualizada del tema.

Justificación del Enfoque:

El enfoque cuantitativo será esencial para proporcionar una evaluación numérica del problema, permitirá recopilar datos sobre la incidencia y magnitud del incumplimiento normativo, así como analizar estadísticamente estos datos para identificar patrones y tendencias. Como afirman Smith y Jones (2017), los métodos cuantitativos son fundamentales para establecer relaciones causales y generalizar los hallazgos, lo que resulta crucial en la comprensión del alcance del incumplimiento normativo en el entorno empresarial de Bogotá.

Por otro lado, el enfoque cualitativo complementará esta comprensión al permitir una exploración en profundidad de las causas subyacentes y las percepciones de los actores involucrados. A través de técnicas como entrevistas en profundidad y análisis de contenido, se podrá capturar la complejidad de factores como la cultura organizacional, las percepciones sobre la importancia del cumplimiento normativo y las barreras percibidas para su implementación efectiva. Brown (2015) subraya la importancia de la investigación cualitativa para comprender los aspectos subjetivos y contextuales de un fenómeno, aspectos que pueden pasar desapercibidos en un enfoque exclusivamente cuantitativo.

La integración de estos enfoques en un diseño de investigación mixto nos ofrecerá una visión más completa y profunda del problema del incumplimiento normativo en las empresas de Bogotá. Al combinar la rigurosidad cuantitativa con la riqueza cualitativa, este enfoque permitirá una comprensión más holística del fenómeno, lo que conducirá a una formulación más efectiva de estrategias y políticas para abordarlo (Creswell & Plano Clark, 2018).

Diseño de la investigación y su alcance

El diseño de la investigación se refiere al plan o estructura que guía la recopilación, análisis e interpretación de datos en un estudio científico. Según Carlessi y Meza (2015), el diseño proporciona un conjunto de pautas bajo las cuales se realizará el estudio o experimento. Implica una serie de pasos o acciones que el investigador debe seguir en la ejecución y procesamiento de la información para encontrar posibles soluciones a los problemas formulados.

El proyecto de investigación en mención aborda una problemática significativa: el incumplimiento normativo en establecimientos de comercio en Bogotá. Dado que el diseño propuesto es no experimental y de tipo descriptivo, se busca comprender y describir la situación actual del cumplimiento normativo en estas empresas, así como identificar las dificultades que enfrentan y las posibles soluciones.

En cuanto a los alcances de la investigación, Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) señalan que el alcance del estudio determina el método o estrategia de investigación, incluido el diseño y los procedimientos. Los estudios exploratorios, como su nombre lo indica, se realizan cuando el objetivo es analizar fenómenos o problemas nuevos, desconocidos o poco estudiados. Estos estudios preparan el terreno y suelen anteceder a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos.

En el caso de este proyecto, el alcance se define como descriptivo. Es exploratorio porque se busca comprender un problema poco investigado en profundidad: el cumplimiento normativo en establecimientos de comercio en Bogotá. Además, se pretende describir la situación actual, las causas del incumplimiento y las posibles soluciones.

La elección del diseño no experimental se justifica por la naturaleza del problema, que no requiere manipulación de variables ni control de condiciones experimentales. Además, el diseño descriptivo es adecuado para obtener información detallada de la situación del cumplimiento normativo en establecimientos de comercio en Bogotá, así como para identificar factores asociados al incumplimiento.

En palabras de Carlessi y Meza (2015), el diseño de investigación "sirve como instrumento de dirección para el investigador", proporcionando pautas para la ejecución del estudio.

En conclusión, el diseño de la investigación propuesto es no experimental y descriptivo, con un alcance descriptivo. Esto permitirá obtener información detallada sobre el cumplimiento normativo en establecimientos de comercio en Bogotá y generar conocimientos que puedan orientar futuras intervenciones para mejorar esta situación.

Variables objeto de medición

Para este proyecto de investigación sobre el cumplimiento normativo en empresas bogotanas utilizando los datos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá, es fundamental definir y medir adecuadamente las variables de interés.

Variables cualitativas: Se recopilarán datos sobre el cumplimiento normativo en establecimientos de comercio, categorizándolos según diferentes características como el tipo de

medida correctiva, el sector económico de la empresa, localidad, entre otras. Estos datos se organizarán en una tabla donde se registrará el número de veces que aparece cada categoría.

Variables cuantitativas: Se medirán variables numéricas relacionadas con el cumplimiento normativo en establecimientos de comercio, como el número total de medidas correctivas aplicadas a establecimientos de comercio.

Se calculará el valor promedio de los datos relacionados con el cumplimiento normativo en empresas bogotanas.

Utilizar métodos de medición, frecuencias y diagramas adecuados permitirá una representación clara y precisa de las variables del proyecto, facilitando su análisis y comprensión. Además, permitirá identificar patrones, tendencias y áreas de mejora en el cumplimiento normativo de los establecimientos de comercio, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias efectivas para promover el cumplimiento normativo en el ámbito empresarial.

Características de la población, la técnica de muestreo y el tamaño de la muestra.

Población y Muestra

La población objeto de estudio comprende todos los establecimientos de comercio en Bogotá a los que se les ha aplicado medidas correctivas. De los 423,056 establecimientos de comercio registrados en la Cámara de Comercio de Bogotá en 2023, a 8,246 se le aplicaron medidas correctivas, para este caso solo abordaremos los establecimientos sancionados entre el periodo

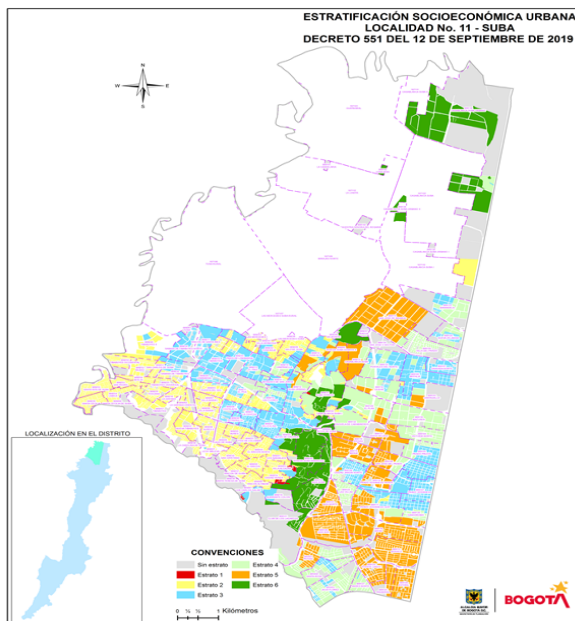
de julio a diciembre en el que se sancionaron 3.887 establecimientos, 348 de estos establecimientos sancionados están ubicados en la localidad de Suba.

Además, con el propósito de establecer las necesidades de esta población y definir una técnica de muestreo que garantice la representatividad de los datos, se opta por realizar una muestra adicional en la localidad de Suba, para abordar las variables de la App a desarrollarse, ya que esta localidad abarca el 11.7% de la extensión territorial total de Bogotá (CCB, 2013). Esta elección se justifica por la diversidad socioeconómica que abarca desde zonas sin estratificación hasta el estrato 6.

LOCALIDAD	EXTENSION (Hectareas)	TOTAL POBLACION
ENGATIVA	3588	1300000
SUBA	10056	1282978
KENNEDY	3859	1060016
CIUDAD BOLIVAR	12999	713764
BOSA	2466	508828
USAQUEN	6532	449621
FONTIBON	3327	424038
RAFAEL URIBE URIBE	1388	423000
SAN CRISTOBAL	4910	404350
USME	21507	340101
PUENTE ARANDA	1731	288890
BARRIOS UNIDOS	1190	254162
TUNJUELITO	987	225511
CHAPINERO	3816	166000
TEUSAQUILLO	1419	137641
ANTONIO NARIÑO	488	115148
LOS MARTIRES	651	100000
LA CANDELARIA	206	22115
SANTAFE	4517	10044
SUMAPAZ	78095	5667

Tabla: creación propia

Fuente: secretaria Distrital de Planeación



Fuente: SDP, 2019, tomado de <https://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/estratificacion/estratificacion-por-localidad>.

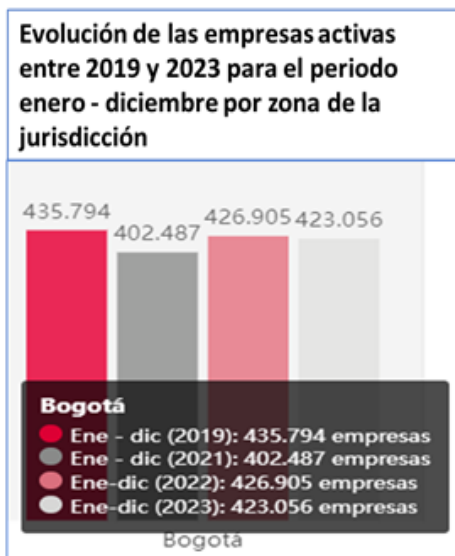
Tamaño de la muestra

Según datos de la Cámara de Comercio de Bogotá, de los 423,056 establecimientos de comercio, 51.994 se encuentran ubicados en la localidad de Suba (CCB, Dinámica empresarial-Empresas activas, 2024), lo que corresponde a un 12,2% de la totalidad de las empresas activas en Bogotá.

Durante el 2023, un total de 8,246 fueron sancionados con medidas correctivas en ese año. De estos, 3,887 fueron sancionados entre julio y diciembre, 348 de estos establecimientos sancionados están ubicados en la localidad de Suba.

Entre tanto, se considera necesario realizar una muestra adicional en la localidad de Suba, que comprende el 11.7% de la extensión territorial total de Bogotá (CCB, 2013). Esta decisión

se justifica por la diversidad socioeconómica que abarca desde zonas sin estratificación hasta el estrato 6.

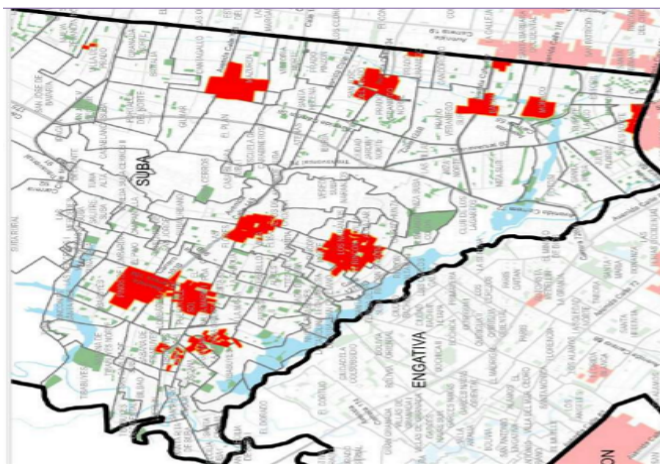


Fuente: CCB, 2023

Para definir el tamaño de la muestra, se toma en cuenta la información proporcionada por la alcaldía local de Suba, que ha caracterizado el área de desarrollo económico, industrial y turístico de la localidad. Esto permite identificar zonas específicas de actividad económica, conocidas como "corazón productivo local" (Suba, 2020), centradas en las UPZ Rincón y Tibabuyes, donde predominan los estratos socioeconómicos 2 y 3, y se desarrollan diversas actividades comerciales, desde la venta de alimentos hasta servicios de belleza y reparación de vehículos.

- Comercio de alimentos, bebidas y víveres
- Surtifruver y carnicerías
- Comercio de calzado y ropa unisex
- Cacharrerías y droguerías
- Salones de belleza, barberías, peluquerías
- Comercio de autopartes y reparación de vehículos

- Comercio de materiales de construcción, ferreterías, enchapes, maderas y pisos
- Actividades de recreación y esparcimiento (Suba, 2020)



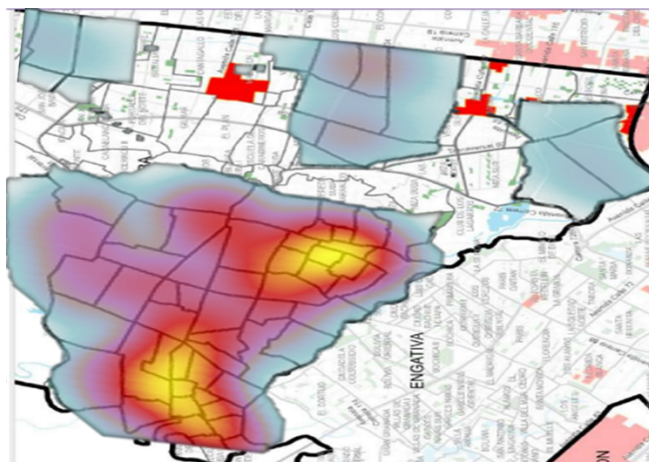
Fuente: Alcaldía Local de Suba, 2022

Con esta información, se puede diseñar una muestra representativa que refleje la diversidad económica y social de los establecimientos comerciales en Bogotá y también de la localidad de Suba, facilitando así el análisis de los datos y la implementación de medidas adecuadas para el cumplimiento normativo.

Técnica de muestreo

Para la selección de la muestra, se empleará una técnica que tome en consideración la distribución geográfica y socioeconómica de los establecimientos sancionados con medidas correctivas en Bogotá. A partir de los datos recopilados del Registro Nacional de Medidas Correctivas, se ha observado, a través de un mapa de calor, que las zonas con mayor aplicación de medidas correctivas de suspensión temporal de la actividad económica se concentran principalmente en los estratos 1, 2 y 3.

En consecuencia, se diseñará una estrategia de muestreo que incluya una selección aleatoria de establecimientos sancionados durante el periodo de julio a diciembre del 2023, con un enfoque particular en aquellos ubicados en las zonas de mayor incidencia, identificadas a través del mapa de calor. Además, se realizará una encuesta adicional en la localidad de Suba, que represente la diversidad socioeconómica y comercial de esta área. Esto permitirá obtener una muestra representativa que refleje las características de los establecimientos sancionados en Bogotá, así como las particularidades de la localidad de Suba.



Fuente: creación propia

Basado en Alcaldía Local de Suba y RNMC-SDSCJ, 2023

Segundo nivel

Conceptualizar el uso de los modelos, para las intervenciones organizacionales y los modelos aplicados.

En este proyecto, el uso de modelos tanto en el análisis descriptivo como en la aplicación práctica de una solución tecnológica demuestra un enfoque integral para abordar el problema del cumplimiento normativo en las empresas bogotanas. Según Hernández-Sampieri y

Mendoza (2020), los modelos en investigaciones descriptivas sirven como estructuras conceptuales que guían la recolección y análisis de datos, permitiendo una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados. En el caso del estudio propuesto, el análisis descriptivo de variables cualitativas y cuantitativas relacionadas con el cumplimiento normativo en empresas bogotanas se apoya en modelos conceptuales que ayudan a organizar y interpretar la información obtenida.

Además, la aplicación práctica de una solución tecnológica como herramienta para mejorar el cumplimiento normativo en los establecimientos de comercio sancionados en Bogotá constituye un ejemplo de modelo aplicado. Según Salkind (2010), los modelos aplicados son estructuras o sistemas diseñados para abordar problemas específicos o alcanzar objetivos concretos en un contexto práctico. En este caso, la aplicación desarrollada representa un modelo aplicado que busca optimizar los procesos de cumplimiento normativo, proporcionando a los empresarios herramientas y recursos tecnológicos que faciliten la gestión y el seguimiento de las regulaciones pertinentes.

Asimismo, esta integración de modelos descriptivos y aplicados refleja la importancia de adoptar un enfoque holístico en la investigación y la práctica organizacional. Según Kotter (1996), las organizaciones exitosas son aquellas capaces de combinar eficazmente el análisis riguroso de la situación actual con la implementación efectiva de soluciones innovadoras. En este sentido, el proyecto propuesto se alinea con la idea de abordar el cumplimiento normativo

en las empresas bogotanas de manera integral, combinando la comprensión profunda de las variables involucradas con la implementación práctica de una solución tecnológica que contribuya a mejorar los procesos organizacionales y promover la legalidad y la ética empresarial.

Componentes y elementos funcionales de los modelos utilizados

Dado que el proyecto de investigación propuesto tiene un diseño no experimental y descriptivo, con un alcance exploratorio y descriptivo, la selección de métodos e instrumentos para la recolección de información debe ser coherente con estos aspectos.

Para la recolección de datos en un estudio descriptivo como este, es fundamental seleccionar instrumentos que sean consistentes en la medición y que permitan obtener información precisa sobre las variables de interés. En este caso, dado que se busca comprender y describir la situación del cumplimiento normativo en empresas bogotanas, se pueden utilizar diversos instrumentos, como cuestionarios estructurados, entrevistas semiestructuradas, análisis documental y observación directa.

"Para recolectar datos disponemos de una gran variedad de instrumentos o técnicas, tanto cuantitativas como cualitativas. En un mismo estudio podemos utilizar ambos tipos." (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

En cuanto a las técnicas de análisis de datos, dado que se trata de un estudio descriptivo, para datos cuantitativos recolectados a través de cuestionarios, se pueden utilizar técnicas de análisis estadístico descriptivo, como medidas de tendencia central, dispersión y frecuencias. Para datos cualitativos obtenidos a través de entrevistas o análisis documental, se pueden emplear técnicas de análisis del discurso o análisis temático.

"La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural. Seleccionas el enfoque cualitativo cuando tu propósito es examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean. Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto." (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Instrumentos para la recolección de información o validación de los modelos de intervención o aplicación

Para determinar las condiciones generadoras del incumplimiento normativo, se consideró la aplicación de la medida correctiva de suspensión temporal de la actividad económica, según el protocolo determinado para su realización de acuerdo al proceso verbal inmediato Artículo 222 de la Ley 1801/16.



Fuente: creación propia. Basado en Ley 1801/16

Durante el procedimiento de aplicación de la medida correctiva se entrevista al representante del establecimiento público, ejerciendo su derecho a la defensa, para que pueda realizar o dejar en el descargo el argumento de los hechos motivadores del incumplimiento, estos serán tenidos en cuenta como fuente de recolección de la información, ya que nos permite contar de primera mano con los datos precisos del porqué de dicho incumplimiento de la normativa.

Además, se aplicará una entrevista a un sector de los establecimientos públicos de Bogotá, en este caso de Suba, para definir las variables del desarrollo de la aplicación de manera que cumpla con las expectativas de los empresarios y facilitar el proceso para el cumplimiento normativo. De forma que puedan operar de manera ininterrumpida, sin caer en medidas correctivas o sellamientos y así garantizar la prestación del servicio a la comunidad y generar empleos en la localidad donde desarrolle su actividad económica.

Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos en este proyecto de investigación sobre el cumplimiento normativo en empresas bogotanas, se pueden emplear técnicas que se ajusten al enfoque y diseño de la investigación. Dado que se trata de un estudio descriptivo con un enfoque descriptivo, a continuación, se identifican y describen algunas técnicas para este propósito:

Análisis estadístico descriptivo: Esta técnica se utiliza para resumir y describir las características principales de un conjunto de datos. Se pueden calcular medidas de tendencia

central (media, mediana, moda) en nuestro caso utilizaremos la media para las variables cuantitativas, como el número de medidas correctivas por establecimientos comerciales en

Bogotá y la muestra realizada en la localidad de Suba, sobre la aplicación a desarrollar y sus variables.

Análisis cualitativo de contenido: El análisis cualitativo de contenido se emplea para examinar el contenido de documentos o textos, en este caso, los descargos de las realizadas a los establecimientos sancionados. Se pueden identificar temas, patrones y tendencias en las respuestas de las empresas respecto al motivo del incumplimiento normativo.

Análisis temático: Es una opción que se usa para identificar, analizar y reportar patrones temáticos dentro de un conjunto de datos cualitativos, como las respuestas a las entrevistas o encuestas abiertas. Permite organizar los datos en temas significativos y comprender las experiencias y opiniones de las participantes relacionadas con el cumplimiento normativo. “En tal sentido, esta propuesta metodológica se destaca porque hace evidente cómo se ha trabajado con los datos y da cuenta del proceso seguido por el investigador para comprender/interpretar los fenómenos investigados y poner en evidencia la complejidad de los hechos humanos y sociales.” Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012).

Análisis de frecuencias: El análisis de frecuencias se utiliza para examinar la distribución de las respuestas en variables categóricas, como el tipo de medida correctiva impuesta o el sector económico de las empresas. Se pueden calcular las frecuencias absolutas y relativas para cada categoría, lo que permitirá identificar las características más comunes o prevalentes en relación con el cumplimiento normativo.

En el proyecto de investigación sobre el cumplimiento normativo en empresas bogotanas utilizando datos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá, es crucial definir las técnicas de análisis de datos que permitirán generar resultados

significativos y hallazgos relevantes. Dado el enfoque mixto del estudio, que combina elementos cuantitativos y cualitativos, se utilizarán diversas técnicas para analizar los datos recolectados a través de instrumentos como cuestionarios estructurados, entrevistas semiestructuradas y análisis documental. A continuación, se presentan las técnicas de análisis de datos aplicables al proyecto:

Instrumento de Recolección de Datos	Técnica de Análisis	Descripción
Cuestionario sobre Cumplimiento Normativo en Establecimientos Públicos	Análisis de frecuencias	Se aplicará un análisis de frecuencias para cada pregunta del cuestionario, lo que permitirá determinar la distribución de respuestas y la frecuencia de ocurrencia de cada opción. Esto facilitará la comprensión de las percepciones y experiencias de los establecimientos públicos en relación con el cumplimiento normativo.
Entrevista semiestructurada	Análisis de contenido	Las respuestas obtenidas de las entrevistas, especialmente los descargos o argumentos entregados por los establecimientos públicos sancionados, se someterán a un análisis de contenido para identificar temas recurrentes, patrones emergentes y perspectivas clave relacionadas con el cumplimiento normativo.

Instrumento de Recolección de Datos	Técnica de Análisis	Descripción
Análisis documental	Análisis temático	Los documentos relacionados con la normativa vigente, los requisitos y los procedimientos legales serán analizados temáticamente para identificar desafíos comunes, áreas de mejora y recomendaciones para facilitar el cumplimiento normativo en los establecimientos públicos.

Estas técnicas de análisis de datos permitirán abordar de manera integral el problema del cumplimiento normativo, proporcionando una comprensión profunda de las prácticas, percepciones y desafíos asociados con el cumplimiento de las regulaciones pertinentes. Al combinar enfoques cuantitativos y cualitativos, se podrá obtener una visión completa, que facilitará la formulación de recomendaciones y estrategias efectivas para mejorar el cumplimiento normativo en el contexto empresarial de Bogotá.

Análisis y discusión de los resultados

- **Entrevista semiestructurada:** Este análisis corresponde a las respuestas obtenidas de las entrevistas, durante los descargos o argumentos entregados por los establecimientos públicos sancionados, en los que se identificaron temas recurrentes, patrones emergentes y perspectivas clave relacionadas con el cumplimiento normativo. Este análisis se basa en una muestra representativa de 390 respuestas o descargos reportados entre julio y diciembre de 2023, extraídos del documento de respaldo que acompaña el registro total de comparendos en el Sistema de Seguimiento de Inspección y Verificación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Se analizaron el 10% (390 entrevistas) del total (3.887 entrevistas) de las respuestas

entregadas por los establecimientos sancionados del periodo en meción. Consultar archivo: <https://acortar.link/q6Sq35>.

Análisis Cualitativo:

Después de analizar los descargos presentados por los establecimientos públicos al momento de recibir medidas correctivas o sanciones, se identificaron varios desafíos que llevaron al incumplimiento de la normativa. Estos desafíos incluyen el desconocimiento de la

normativa, manifestado en respuestas que indican falta de conocimiento sobre horarios, documentos requeridos o regulaciones específicas. También se observó incumplimiento por descuido o olvido, donde algunos establecimientos reconocieron que se pasaron del horario o no cumplieron con alguna regulación debido a un descuido o un olvido. Otro desafío importante fue el de los problemas económicos, mencionados en respuestas que señalan dificultades financieras para pagar multas o actualizar documentos. Además, se encontraron casos de

incumplimiento debido a situaciones específicas o eventos inesperados, como celebraciones familiares o peleas, que afectaron el funcionamiento del establecimiento. Asimismo, se identificaron dificultades con la documentación necesaria para el funcionamiento, así como la falta de control sobre situaciones dentro del establecimiento. Es importante destacar que algunas respuestas no ofrecieron ninguna explicación o defensa ante la medida correctiva o sanción, lo que también representa un reto en el proceso de cumplimiento normativo.

1. Desconocimiento de la normativa:

- Respuestas que indican falta de conocimiento sobre los horarios, los documentos requeridos o las regulaciones específicas.

2. Incumplimiento por descuido o olvido:

- Respuestas que señalan que se pasaron del horario o no cumplieron con alguna regulación debido a un descuido o un olvido.

3. Problemas económicos:

- Respuestas que mencionan dificultades financieras para pagar multas o actualizar documentos.

4. Situaciones específicas o eventos inesperados:

- Respuestas que explican el incumplimiento debido a circunstancias particulares, como celebraciones familiares, peleas, llegada de más clientes, entre otros.

5. Problemas con la documentación:

- Respuestas que hacen referencia a dificultades para obtener o renovar los documentos necesarios para el funcionamiento del establecimiento.

6. Falta de control sobre la situación:

- Respuestas que indican dificultad para controlar a los clientes o situaciones dentro del establecimiento.

7. No manifiesta descargos:

- Respuestas que no ofrecen ninguna explicación o defensa ante la medida correctiva o sanción.

Análisis Cuantitativo:

A partir del análisis realizado a las 390 encuestas registradas en el documento “total de comparendos 2023” en el Sistema de Seguimiento de Inspección y Verificación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se evidencia que 60 encuestados admitieron un desconocimiento de la normativa vigente, lo que sugiere la necesidad de mayor educación o

información sobre los requisitos legales para operar sus establecimientos. Por otro lado, 60 participantes señalaron enfrentar problemas con la documentación requerida, reflejando posibles inconvenientes en el cumplimiento de los trámites administrativos necesarios. Además, 70 respuestas mencionaron circunstancias personales, como la falta de recursos para el pago de la documentación, mientras que 50 indicaron un incumplimiento involuntario de las normas. Por otro lado, 30 encuestados aceptaron la responsabilidad por el incumplimiento por falta de control, lo que sugiere la disposición para corregir estos errores. Finalmente, 60

participantes optaron por no brindar una respuesta, lo que podría indicar una falta de compromiso ante el cumplimiento de la normativa.

En cuanto al número de sanciones por localidad, se destaca que Ciudad Bolívar registra la mayor cantidad de sanciones, con un total de 585, seguida por Kennedy con 495, Bosa con 333, Suba con 348 y Usme con 389, evidenciando la distribución de las infracciones en diferentes áreas de la ciudad, durante el periodo de julio a diciembre de 2023.

Argumentos descargos

1. Desconocimiento de la normativa: 60
2. Incumplimiento por descuido u olvido: 50
3. Problemas económicos: 70
4. Situaciones específicas o eventos inesperados: 60
5. Problemas con la documentación: 60
6. Falta de control sobre la situación: 30
7. No manifiesta descargos: 60

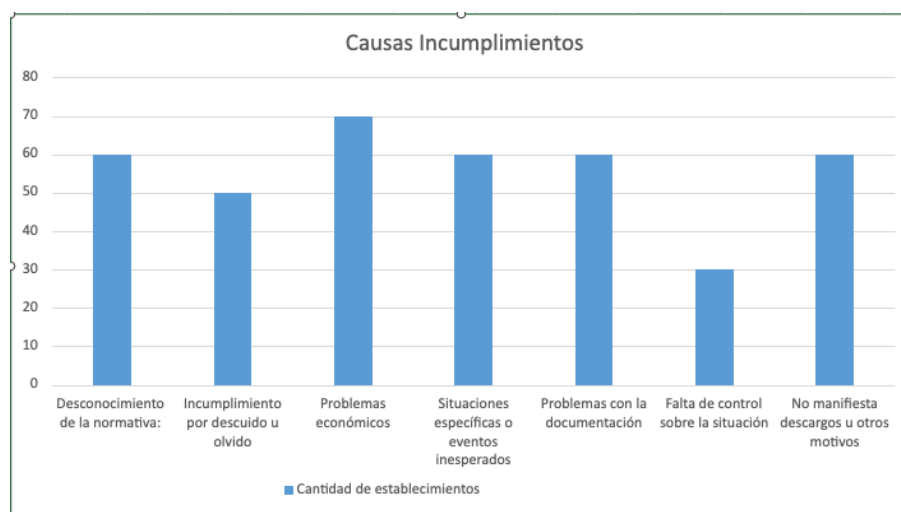


Tabla: creación propia

Datos: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2023). Sistema de Seguimiento de Inspección y Verificación.

Total de comparendos 2023. <https://acortar.link/q6Sq35>

Sanciones por localidad: Julio-Diciembre 2023

Localidad	Cantidad Sancionados
Usaquen	226
Chapinero	75
Santafe	158
San Cristobal	124
Usme	389
Tunjuelito	117
Bosa	333
Kennedy	495
Fontibón	114

Engativa	225
Suba	348
Barrios Unidos	82
Teusaquillo	74
Los Martires	130
Antonio Nariño	145
Puente Aranda	63
La Candelaria	40
Rafael Uribe Uribe	164
Ciudad Bolívar	585
Total	3887

Tabla: creación propia

Datos: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2023). Sistema de Seguimiento de Inspección y Verificación.

Total de comparendos 2023. <https://acortar.link/q6Sq35>

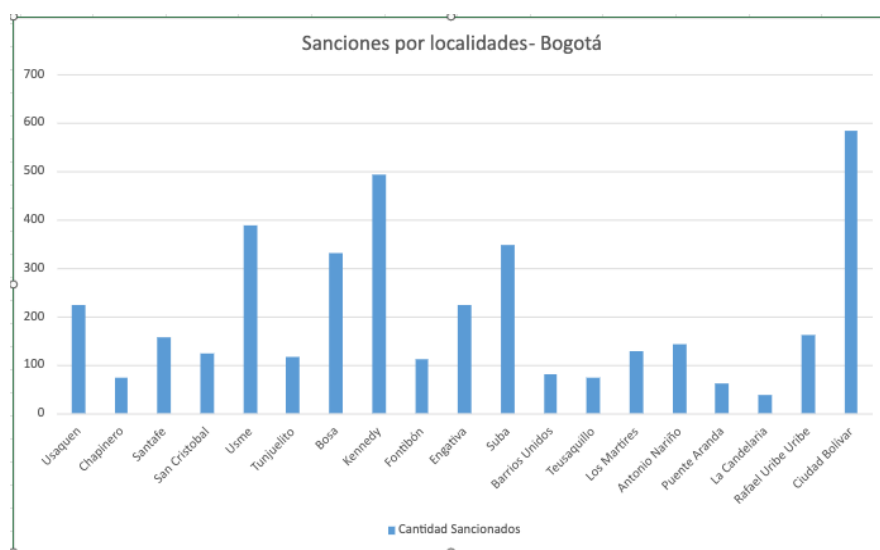


Tabla: creación propia

Datos: Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2023). Sistema de Seguimiento de Inspección y Verificación.

Total de comparendos 2023. <https://acortar.link/q6Sq35>

○ Cuestionario sobre Cumplimiento Normativo en Establecimientos Públicos

Consultar encuesta aquí: <https://docs.google.com/forms/d/1Cu5ViTZD2zSHsRIM-683la1tdQRJjJnFA-w1mYmiGvk/edit>. Se lograron 49 respuestas por parte de establecimientos de comercio ubicados en la localidad de Suba, en Bogotá.

Análisis Cualitativo:

Conocimiento de la Normativa:

- La mayoría afirma conocer la normativa vigente y los requisitos que aplican a su establecimiento.
- Algunos respondieron negativamente, lo que sugiere falta de conocimiento en una minoría de casos.

Facilidad para Recopilar Documentación:

- En su mayoría indicaron una facilidad media para recopilar la documentación requerida.
- Algunos indicaron que era complicado, lo que sugiere posibles problemas en el proceso.

Fuentes de Consulta Habitual:

- Páginas web oficiales y apoyo de tramitadores son las fuentes más mencionadas para obtener información relacionada con la normativa.

Dificultad para Encontrar Información:

- Aunque la mayoría consulta páginas web oficiales, una proporción significativa encuentra dificultades para encontrar la información que necesita.

Conocimiento de Documentos y Permiso Necesarios:

- La mayoría mencionó conocer los documentos y permisos necesarios para el funcionamiento de su establecimiento.

Frecuencia de Renovación de Permisos:

- La mayoría mencionó que los permisos deben renovarse anualmente.

Desafíos al Cumplir con la Normativa:

- La falta de información clara, los trámites burocráticos y la complejidad de los requisitos son los principales desafíos enfrentados.

Interés en Utilizar una Aplicación Móvil:

- La mayoría expresó interés en utilizar una aplicación móvil que ayude a gestionar la normativa y los requisitos de su establecimiento.

Funcionalidades Deseadas para la Aplicación Móvil:

- La mayoría expresó interés en todas las funcionalidades propuestas, destacando la necesidad de tener acceso a documentos y permisos, paso a paso de cumplimiento de la normativa, y alertas de vencimientos.

Podemos observar que la mayoría de los encuestados conocen la normativa vigente y los requisitos para su establecimiento, pero encuentran dificultades para recopilar la documentación requerida y para encontrar información clara. Existe un interés generalizado en utilizar una aplicación móvil que facilite la gestión de la normativa, con la necesidad de funcionalidades que proporcionen acceso a documentos, guías paso a paso y alertas de vencimientos.

Análisis cuantitativo

Se destaca que la mayoría de los encuestados, un total de 45, afirmaron conocer la normativa vigente aplicable a sus establecimientos, lo que sugiere un nivel generalizado de familiaridad con los requisitos legales. En cuanto a la facilidad para recopilar documentación, se observa una

distribución variada, con una mayor proporción de respuestas en los niveles 3 y 4, lo que indica que para algunos puede resultar relativamente sencillo obtener los documentos requeridos, pero para otros puede representar un desafío moderado.

Respecto a las fuentes de consulta, las páginas web oficiales son la opción más común, con 43 encuestados que las utilizan con frecuencia. Sin embargo, se evidencia una división equitativa en cuanto a la dificultad para encontrar información, con 25 participantes que sí enfrentan este problema y otros 25 que no.

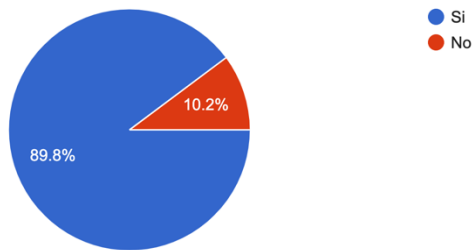
Por otro lado, la gran mayoría, 47 encuestados, afirmaron conocer los documentos y permisos necesarios para el funcionamiento de sus establecimientos. En cuanto a la frecuencia de renovación de permisos, la mayoría de los encuestados indicaron que es anual.

Además, casi la totalidad de los participantes, a excepción de uno, expresaron interés en utilizar una aplicación móvil para gestionar la normativa, y la mayoría deseaba que esta incluyera todas las funcionalidades mencionadas, destacando un fuerte interés en la simplificación y automatización de los procesos relacionados con el cumplimiento normativo.

1. Conocimiento de Normativa

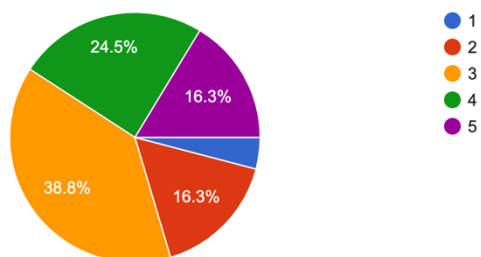
a) ¿Conoce usted la normativa vigente y los requisitos que aplican a su establecimiento?

49 respuestas



b) En una escala del 1 al 5, ¿qué tan fácil es recopilar la documentación y permisos requeridos según la normativa vigente que rige a su establecimiento? Donde 1 es complicado y 5 muy fácil.

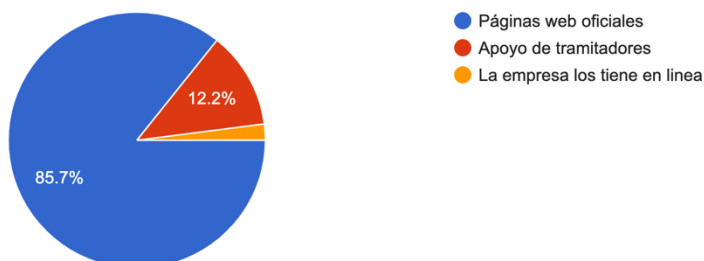
49 respuestas



2. Acceso a Información

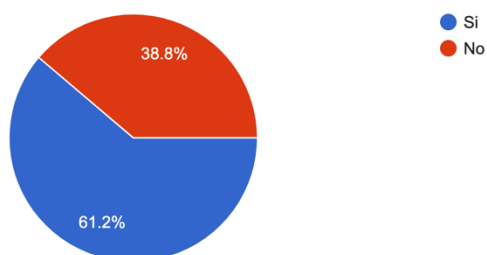
a) ¿Qué entidades o sitios consulta habitualmente para obtener información relacionada con la normativa y los requisitos para su establecimiento?

49 respuestas



b) ¿Encuentra fácilmente la información que necesita?

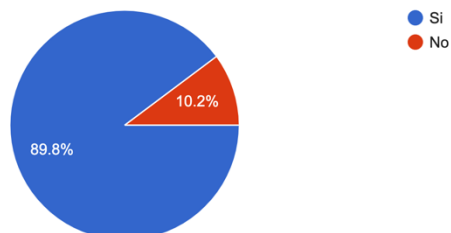
49 respuestas



3. Documentos y permisos

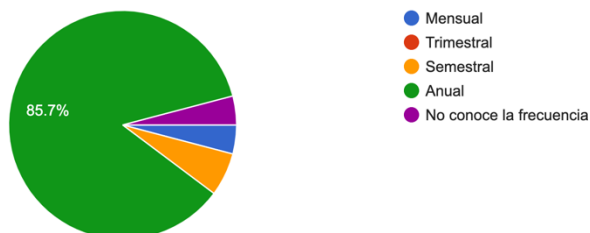
a) ¿Puede mencionar la lista de los documentos y permisos necesarios para el funcionamiento de su establecimiento?

49 respuestas



b) ¿Sabe con qué frecuencia debe renovar permisos o documentos para el funcionamiento de su establecimiento y cumplimiento de la normativa?

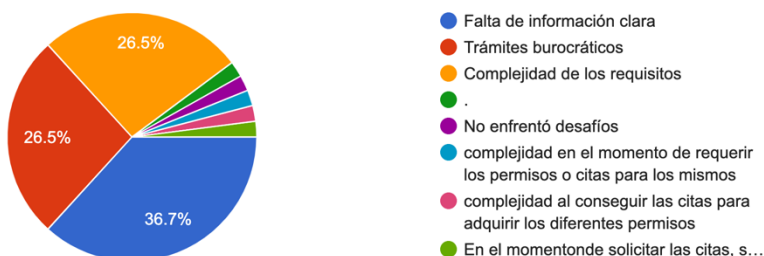
49 respuestas



4. Desafíos

a) ¿Qué desafíos enfrenta al momento de cumplir con la normativa y los requisitos?

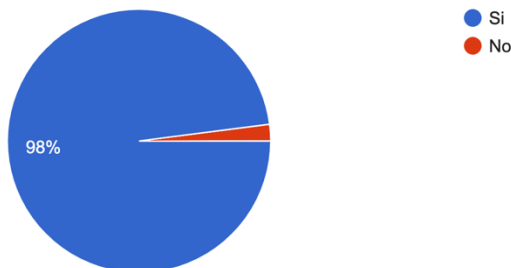
49 respuestas



5. Interés en una aplicación de consolidación de requisitos y documentación

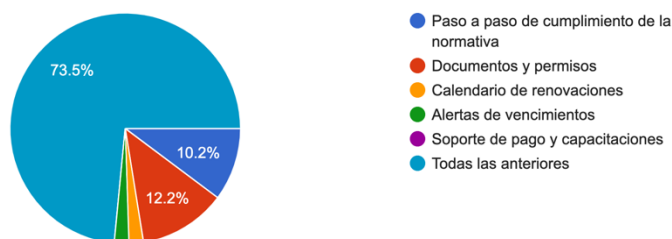
a) ¿Estaría interesado en utilizar una aplicación móvil que le ayude a gestionar la normativa y le indique los requisitos que debe cumplir su establecimiento?

49 respuestas



b) ¿Qué funcionalidades le gustaría que tuviera esta aplicación?

49 respuestas



Análisis documental

REQUISITO	NORMATIVIDAD VIGENTE	COMO ADQUIRIRLO
Las normas referentes al uso del suelo, destinación o finalidad para la que fue construida la edificación y su ubicación.	Para Bogotá se encuentra en el Decreto 555 de 2021, sin embargo se tendrán en cuenta las consideraciones de la Curaduría sobre la destinacion del inmueble.	Solicitud de concepto de uso de suelos ante la oficina de planeación de la Alcaldía Local, o presentación de licencia urbanística.

Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de la respectiva jurisdicción donde se desarrolle la actividad.	Código de Comercio y de acuerdo a la normatividad de la Cámara de Comercio, se deberá renovar antes del 31 de marzo de cada año.	Super CADE, CCB
La comunicación de la apertura del establecimiento, al comandante de estación o subestación de Policía del lugar donde funciona el mismo		Se puede gestionar por medio de medios electrónicos, comunicación escrita o simplemente con el anexo de la Cámara de Comercio.
Para la comercialización de equipos terminales móviles se deberá contar con el permiso o autorización expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Reglamentado por la Ley 1453/2011.	Solicitud ante el el Ministerio de tecnologías de la información y Telecomunicaciones.
mantener y presentar el comprobante de pago al día de derechos de autor	Decretos 1070 de 2015 y 1007 de 2022, se presentan 2 tipos de gestión, Gestión Colectiva y Gestión Individual.	para gestión colectiva se realiza la adquisición de forma anual, en empresas acreditadas por la Dirección Nacional de Derechos de Autor (Sayco Acinpro). Para Gestión individual se puede adquirir por medio de organizaciones como Asdayc, Acsdayc, Oga, Acusmun, Acsdaic, Acimcol,. Asomusicol, Sacic, Anaicol, Agendaycol.

Para ofrecer los servicios de alojamiento al público u hospitalidad, se debe contar con el registro nacional de turismo.	Decreto 1836 de 2021	Actualizar anualmente los datos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo entre el 1° de enero y el 31 de marzo, ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
Las condiciones de seguridad, sanitarias y ambientales determinadas en el régimen de Policía.		- Concepto de inspección de seguridad industrial realizado por el cuerpo de Bomberos. - Concepto sanitario emitido por la entidad de Salud de la localidad.
Cumplir con los horarios establecidos para la actividad económica desarrollada.	- Decreto 667 de 2017 Alcaldía de Bogotá - Decreto 119 de 2021 Alcaldía de Bogotá	Se determinan los horarios de acuerdo a la actividad económica.

Mapa de Navegación

1. Pantalla de Inicio
 - i. Login/Registro.
2. Home Principal
 - i. Secciones que se encuentran en la APP.
3. Menú Principal
 - i. Cumplimiento Normativo

- a) Checklist de Pasos: Lista de verificación interactiva para guiar a los usuarios en el cumplimiento de las normativas.

4. Documentos y Permisos

- i. Carga de Documentos: Subir y organizar documentos necesarios para cumplir con las normativas.
- ii. Base de Datos de Permisos: Acceso y gestión de permisos obtenidos.

5. Calendario de Renovaciones

- i. Vista de Calendario: Visualización de todas las fechas importantes de renovación.

6. Alertas de Vencimientos

- i. Configuración de Alertas: Personalizar notificaciones para vencimientos de documentos y permisos.

7. Capacitaciones

- i. Cursos y Guías: Acceso a contenido educativo y tutoriales.
- ii. Registro de Capacitaciones: Inscripción y seguimiento de cursos.

8. Soporte y Ayuda

- i. Soporte de Pago: Opciones de pago para servicios adicionales y capacitaciones.
- ii. Centro de Ayuda: Preguntas frecuentes y guías de uso.
- iii. Contacto de Soporte: Acceso a asistencia personalizada.

Mockup



Conclusiones

- La investigación permitió realizar satisfactoriamente el Check List de los pasos para cumplir con la normativa establecida en cuanto al funcionamiento de las empresas en Bogotá (ver páginas 45 a 51), reveló en el proceso que el desconocimiento de las regulaciones vigentes es una de las principales barreras que impiden el cumplimiento de las regulaciones. Según Jara (2019), la falta de conocimiento legal es una causa común de incumplimiento en entornos empresariales emergentes, esto subraya la importancia de implementar soluciones como la App propuesta en pro de mejorar la comprensión y la gestión de las obligaciones legales y regulatorias entre los empresarios.
- El estudio demostró que la receptividad hacia las soluciones tecnológicas, como las aplicaciones móviles, para facilitar el cumplimiento normativo es alta entre los empresarios. Martínez (2021) enfatiza que la tecnología puede mejorar significativamente la eficiencia del cumplimiento normativo al proporcionar acceso a información actualizada y simplificar procesos administrativos, reduciendo así los errores humanos y aumentando la transparencia. Así las cosas, es importante destacar que se realizó con éxito el análisis de requisitos que permitió proponer un mapa de navegación útil y práctico para los futuros usuarios de la Aplicación Móvil (ver páginas 50 a 52).
- Luego de finalizar el proyecto de investigación se pudo obtener todo un paquete de conocimientos teóricos y prácticos, dentro de los cuales destacan la necesidad de un enfoque integral y colaborativo para mejorar la gestión del cumplimiento normativo en Bogotá, se propone un uso práctico de la tecnología disponible actualmente con la finalidad de asegurar un entorno empresarial más formalizado y estable, este enfoque

permitió proponer el diseño de una interfaz de usuario que podría usarse en una futura aplicación móvil, misma que contempla efectivamente varias secciones en las cuales se destacan una guía práctica para el cumplimiento normativo, una sección de registro de usuarios, un master home desde donde podemos dirigirnos hacia las diferentes secciones y utilidades de la aplicación y una sección final desde donde el empresario podría realizar fácilmente un Check List de cumplimiento y saber que norma está incumpliendo y la manera en cómo ponerse al día de una forma rápida y sin complicaciones para así continuar ejerciendo su actividad económica en la ciudad de Bogotá (ver páginas 53).

Referencias

Arrubla, J. (1997). Contratos Mercantiles - Tomo I (8va edición ed.). Bogotá: Biblioteca jurídica DIKÉ.

Boyer, K. (2019). The Value of Compliance Audits. Journal of Corporate Accounting & Finance, 30(4), 1-6.

Brown, C. (2015). Qualitative Research in Business and Management. Sage Publications.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2024). Cámara de Comercio de Bogotá. 1. Obtenido de <https://recursos.ccb.org.co/ccb/pot/PC/files/232.html>

Cámara de comercio de Bogotá. Empresas activas por sector económico. <https://www.ccb.org.co/informacion-especializada/observatorio/dinamica-empresarial/empresas-activas/sector-economico>

Cámara de comercio de Bogotá. En Bogotá-región viven más de 10 millones de habitantes. <https://www.ccb.org.co/informacion-especializada/observatorio/entorno-para-los-negocios/desarrollo-urbano-y-regional/en-bogota-region-viven-mas-de-10-millones-de-habitantes>

Cámara de comercio de Bogotá. Métricas de dinámica empresarial. <https://www.ccb.org.co/informacion-especializada/observatorio/dinamica-empresarial>

Carlessi, G., & Meza, D. (2015). Metodología de la Investigación. México: Editorial Médica Panamericana.

Carlessi, H. S., & Meza, C. R. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Business Support Aneth. <https://cutt.ly/aw7lxPTJ>

Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. Business & Society, 38(3), 268-295.

Castañeda, A. (2022). "Desafíos de la implementación de tecnologías para el cumplimiento normativo en Colombia". Revista de Tecnología y Derecho, 15(2), 45-58.

CCB. (2013). Perfil económico y comercial de la Localidad de Suba. Bogotá: CCB.

CCB. (2024). Obtenido de Dinámica empresarial-Empresas activas:
<https://www.ccb.org.co/informacion-especializada/observatorio/dinamica-empresarial/empresas-activas>

CESUR Tu centro oficial de EF. (2024). Descubre el concepto de actividades comerciales. *CESUR Tu centro oficial de EF*, 1. Obtenido de
<https://www.cesurformacion.com/blog/concepto-de-actividades-comerciales>

Corte Constitucional Republica de Colombia. (2009). Sentencia C-352/09. Corte Constitucional Republica de Colombia, 1. Obtenido de
<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/C-352-09.htm>

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Cuevas, A. M. (2016). *Nace la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá*. Obtenido de <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/seguridad/nace-la-secretaria-de-seguridad-convivencia-y-justicia-de-bogota>

DANE. Proyecciones de Población Bogotá. Censo 2018.
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion/proyecciones-de-poblacion-bogota>

Deymor B. Centty Villafuerte. *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. 9.2 clasificación de Dankhe(1986). <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/CLASIFICACION%20DE%20DANKHE%201986.htm>

EBAC. (s.f.). *Analisi pestel*. Recuperado el 03 de mayo de 2023, de que es el analisis pestel: <https://ebac.mx/blog/que-es-el-analisis-pestel>

Eserp. (s.f.). *analisis pestel*. Recuperado el 11 de octubre de 2022, de pestel: <https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20PESTEL%20es%20una,t%C3%A9rminos%20econ%C3%B3micos%20como%20de%20reputaci%C3%B3n.>

Galvis & Jiménez (2013). *Aproximación al Régimen Legal de los Establecimientos de Comercio. Una Mirada desde el Derecho Administrativo y Comercial*. Bogotá: Revista Universidad Externado de Colombia. Tomado de:
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/3512/3617>

Galvis, O. Z. (2006). Tipos de investigación. Revista Científica General José María Córdova, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

García, E. (2019). "El impacto de la falta de recursos en el cumplimiento normativo de las PYMEs en Colombia". Revista de Economía y Empresa, 10(3), 67-78.

Gutiérrez, L. (2021). "Evaluación de la efectividad de las aplicaciones móviles para el cumplimiento normativo en el sector empresarial colombiano". Journal of Compliance Studies, 5(1), 112-125.

Hernández, M. (2021). "Marco legal y regulatorio para el desarrollo de aplicaciones móviles en Colombia". Revista de Derecho y Tecnología, 8(4), 23-36.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Segunda edición.

http://www.suba.gov.co/sites/suba.gov.co/files/documentos/tabla_archivos/documento_tecnico_de_base_final.pdf

Jara, M. (2019). Legal Awareness and Compliance in Emerging Business Environments. Journal of Business Ethics, 158(1), 203-220. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04123-x>

Jara, P. (2019). "Importancia del cumplimiento normativo para la gestión empresarial en Colombia". Revista de Administración y Negocios, 12(1), 89-102.

Jpm statcal. (s.f.). portal de formacion estadistica. Recuperado el 2018, de histograma: https://www.jmp.com/es_co/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/histogram.html#:~:text=Los%20histogramas%20ayudan%20a%20ver,de%20control%20de%20calidad%20estad%C3%ADstico.

Kolk, A. (2016). The Social Responsibility of International Business: From Ethics and the Environment to CSR and Sustainable Development. Journal of World Business, 51(1), 23-34.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Boston, MA: Harvard Business Review Press.

Ley 1801 de 2016 (29 de julio de 2016) Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Congreso de la República de Colombia. *Diario Oficial* No. 49.949 de 29 de julio de 2016.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1801_2016.html

Ley 232 de 1995 (1995, 26 de diciembre) Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales. Congreso de la República. *Diario Oficial* No. 42.162 de diciembre 26 1995.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=316>

Ley 7/1996 (1996, 15 de enero). Ordenación del Comercio Minorista. Jefatura del Estado, Gobierno de España. <https://www.boe.es/eli/es/l/1996/01/15/7/con>

López, R. (2019). "Diseño de aplicaciones móviles centrado en el usuario". *Journal of Mobile Technology*, 3(2), 56-68.

Mármol, A. (2017). "El concepto de cumplimiento normativo en el contexto empresarial colombiano". *Revista de Gestión y Estrategia*, 8(2), 78-91.

Mármol, G. (2017). The Challenges of Regulatory Compliance for Business: Simplifying Complex Legal Environments. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 1(2), 8-16. https://doi.org/10.22495/cgobr_v1_i2_p1

Martínez, J. (2021). "Tecnología móvil y cumplimiento normativo en América Latina: retos y oportunidades". *Revista Latinoamericana de Tecnología y Negocios*, 7(3), 34-47.

Martínez, P. (2021). Technology as a Compliance Tool in Business Operations. *Journal of Technology Management & Innovation*, 16(3), 60-72. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242021000300060>

Mieles Barrera, M. D., Tonon, G., & Alvarado Salgado, S. V. (2012). Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas humanística*, (74), 195-225.

Miro. (s.f.). Gráfico de barras. Recuperado el 2020, de Barras: <https://miro.com/es/graficos/que-es-grafico-barras/>

Noticiero Oficial. (2014). concepto de los establecimientos públicos. *Noticiero Oficial*, pág.1. Obtenido de <https://www.noticieroficial.com/noticias/concepto-de-los-establecimientos-publicos/16463>

OCEG (2017). GRC Capability Model Version 3.0. Open Compliance and Ethics Group.

Orozco, D. (2020). "Beneficios del cumplimiento normativo para las empresas colombianas". *Journal of Business Ethics*, 25(4), 112-125.

Orozco, L. (2020). Resource Constraints and Compliance: Implications for Small and Medium-Sized Enterprises. *Small Business Economics*, 55(3), 567-588. <https://doi.org/10.1007/s1187-019-00248-6>

Ortega, C. (s.f.). campana de gauss, que es y ejemplo. Recuperado el 2020, de questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/campana-de-gauss-que-es-caracteristicas-y-ejemplo/>

Pérez López, M. (2019). Desafíos y estrategias para mejorar el cumplimiento normativo en el ámbito empresarial. Editorial Círculo Rojo.

Pérez, F. (2020). "Estrategias de promoción y difusión de aplicaciones móviles en Colombia". Revista de Marketing Digital, 6(1), 45-58.

Pineda, D. (2021). Control al funcionamiento de los establecimientos de comercio en Colombia: *Universidad Cooperativa de Colombia*, 12. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2021_control_establecimientos%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2021_control_establecimientos%20(2).pdf)

Ramírez, S. (2022). "Herramientas tecnológicas para el cumplimiento normativo en Colombia". Revista de Innovación Tecnológica, 11(3), 102-115.

Rodríguez Ariza, J. (2018). La importancia del cumplimiento normativo en las organizaciones. Editorial Tirant lo Blanch.

Rojas, L. (2023). "Desafíos de conectividad en el desarrollo de aplicaciones móviles en Colombia". Journal of Information Technology, 9(2), 67-80.

Salkind, N. J. (2010). Encyclopedia of research design. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.

Sánchez, T. (2021) Control al funcionamiento de los establecimientos de comercio en Colombia: Análisis de la normativa vigente y del contexto histórico, social o político de su expedición. Monografía para optar al título de Abogado (Universidad Cooperativa de Colombia).

Sarmiento, C. (2018). "Complejidad de las regulaciones y su impacto en el cumplimiento normativo en Colombia". Revista de Derecho Empresarial, 14(1), 56-69.

Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia. (febrero de 2024). Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Obtenido de: <https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal>

Smith, A., & Jones, B. (2017). Research Methods in Business Studies. Routledge.

Suba, A. L. (2020). Documento técnico base Plan de Desarrollo local 2021-2024. Bogotá. Obtenido de

Unir Universidad En Internet. (s.f.). tipos de diagrama. Recuperado el 20 de 04 de 2022, de diagramas: <https://mexico.unir.net/noticias/comunicacion-mercadotecnia/tipos-de-diagramas/#:~:text=Es%20la%20representaci%C3%B3n%20gr%C3%A1fica%20de,la%20econom%C3%ADa%20o%20la%20psicolog%C3%ADa>

Valencia, G. (2020). "Aspectos legales y regulatorios en el desarrollo de aplicaciones móviles en Colombia". Revista de Derecho Informático, 5(2), 34-47.