

ESTRATEGIAS PARA MITIGAR LAS BARRERAS EN LA TRANSICIÓN HACIA LA FORMALIDAD DE VENDEDORES INFORMALES, AMBULANTES Y ESTACIONARIOS EN LA CIUDAD DE CALI

STRATEGIES TO MITIGATE BARRIERS IN THE TRANSITION TOWARDS FORMALITY FOR INFORMAL, ERRANT, AND STATIONARY VENDORS IN THE CITY OF CALI



¹Julieth Klaritza Fernandez Noreña, ²Jhaser David Mallarino Pérez

^{1,2}Universidad del Valle, Colombia

Recibido: 10/20/24 Aprobado: 02/02/25

RESUMEN

El documento proporciona un enfoque integral para abordar la informalidad laboral en Cali, destacando la importancia de identificar las causas subyacentes, proponer soluciones adaptadas y promover la participación activa de los vendedores informales en el proceso de transición hacia la formalidad. Se ofrece un análisis de las dificultades que enfrentan los vendedores informales al intentar formalizar sus actividades laborales en la ciudad de Cali. Se destaca la desconfianza generalizada hacia las instituciones públicas, la percepción de corrupción y la falta de acceso a programas gubernamentales como factores clave que obstaculizan esta transición. A través de un enfoque metodológico mixto que combina investigación cualitativa y cuantitativa, se identifican las causas raíz de la informalidad laboral y se proponen estrategias efectivas para abordarlas. Se resalta la importancia de comprender a fondo las barreras que impiden la formalización de los vendedores informales.

Palabras clave: análisis causa raíz, barreras, estrategias, ingeniería industrial, vendedores informales.

ABSTRACT

The document provides a comprehensive approach to addressing labor informality in Cali, highlighting the identifying underlying causes importance, proposing tailored solutions, and promoting the informal vendors active participation in the transition towards formality. It offers the difficulties analysis faced by informal vendors when trying to formalize their work activities in the city of Cali. The document emphasizes widespread distrust of public institutions,

Citación: Mallarino Pérez, jhaser D., & Noreña Fernandez, J. K. (2025). Estrategias para mitigar las barreras en la transición hacia la formalidad de vendedores informales, ambulantes y estacionarios en la ciudad de Cali. *Publicaciones E Investigación*, 19(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.8254>

¹ Fernandez.julieth@correounivalle.edu.co - <https://orcid.org/0009-0000-8861-5170>

² Jhaser.mallarino@correounivalle.edu.co - <https://orcid.org/0009-0003-2374-0861>

<https://doi.10.22490/25394088.8254>

perceived corruption, and lack of access to government programs as key factors hindering this transition. Through a mixed-method approach that combines qualitative and quantitative research, root causes of labor informality are identified, and effective strategies to address them are proposed. The importance to understand the barriers preventing informal vendors from formalizing their activities is highlighted

Key words: *barriers, Industrial engineering, informal sellers, root cause analysis, strategies.*



1. INTRODUCCIÓN

A raíz de los altos índices de desempleo y las escasas oportunidades laborales, recurrir a un empleo informal se vuelve cada vez más una práctica común entre los ciudadanos y aunque los vendedores informales (tanto ambulantes como estacionarios), desempeñan un papel crucial en la economía y la vida cotidiana, enfrentan desafíos significativos al intentar transitar hacia una actividad económica más formal por lo cual desde la óptica de la ingeniería industrial, se abren oportunidades para diseñar soluciones innovadoras que faciliten esta transición y reduzcan las barreras que obstaculizan su desarrollo.

El DANE (2024) en su boletín informativo que comprende el trimestre noviembre 2023 – enero 2024, proporciona las cifras a nivel nacional de vendedores informales los cuales representan el 55,7 % de la población y aunque es una cifra que ha disminuido en comparación con el mismo trimestre del año anterior todavía se considera una cifra alta; además de esto, en el contexto regional, ciudades como Cali, que se encuentra en el departamento del Valle del Cauca, que cuenta con un total poblacional de 2.227.642 de personas, tiene como porcentaje de vendedores informales un 46,3 % dentro de su área metropolitana, cifras que podrían ser mitigadas a partir del conocimiento de diferentes estrategias y herramientas que los lleven a una formalización.

Este artículo explora estrategias específicas para mitigar las barreras que enfrentan los vendedores informales en su camino hacia la formalización, integrando herramientas de análisis como el causa raíz que permite identificar las causas de los errores y

afrontarlos desde su problema principal, además de los tópicos avanzados de la ingeniería industrial que son pertinentes en el proceso, dentro del cual se encuentra la ingeniería del comportamiento, que plantea, ya sea la eliminación o transformación de diferentes conductas humanas, que puedan influir en entornos sociales u organizacionales con el fin de buscar una mejora en estos contextos bajo la aplicación del conocimiento científico. Del mismo modo se plantea la optimización de procesos hasta la implementación de herramientas que permitan lograr el objetivo planteado, donde se busca proponer estrategias efectivas para reducir estas barreras con un enfoque teórico, considerando obstáculos como la falta de acceso a créditos, el desconocimiento del diligenciamiento de documentos entre otros procesos que están inmersos en el camino hacia la formalidad, para esto se realiza una revisión de los antecedentes que abordan dichas problemáticas además de información pertinente para dar contexto de la situación a tratar, a partir de lo anterior se obtienen resultados expresados en figuras y gráficos que sirven para visualizar la información obtenida.

2. METODOLOGÍA

El presente documento de investigación tiene como referente la investigación descriptiva, no experimental, además de un enfoque mixto donde se integra tanto la investigación cualitativa como la cuantitativa. Mario Tamayo y Tamayo (1994) define la investigación científica como “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos”.

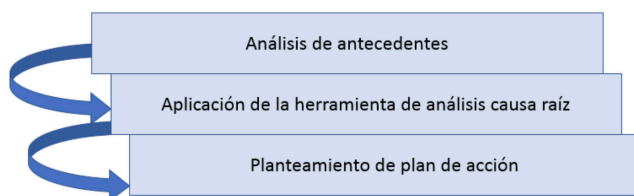
Sánchez Carlessi *et al.* (2018), en el *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*; se refieren a la investigación descriptiva como el primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual. Lleva a las caracterizaciones y diagnóstico descriptivos.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2008) definen los métodos mixtos o híbridos los cuales representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta.

La investigación se apoya en las propuestas planteadas por Polis *et al.* (2020), donde se centran en la importancia de la inclusión financiera de los vendedores informales en Cali y proponen medidas concretas para mejorar su situación económica y social.

Para abordar la transición hacia la formalidad, se realizarán diferentes actividades para responder al objetivo general de esta investigación, que pretende diseñar estrategias para mitigar las barreras en la transición hacia la formalidad de vendedores informales ambulantes y estacionarios, donde se desarrollarán 3 fases metodológicas (Figura 1).

Figura 1. Fases de la metodología.



2.1 Fase 1. Análisis de antecedentes

Se requiere realizar un análisis exhaustivo de los antecedentes; para el caso, Carlino (2021) plantea los antecedentes en función de situar la propia investigación en el contexto de otras investigaciones donde se han estudiado fenómenos semejantes. Este análisis permitirá identificar los obstáculos principales que han impedido esta transición a la formalidad en el pasado.

Basados en la premisa inicial, se procederá a realizar un análisis exhaustivo de los estudios y documentos previos en el contexto nacional y local, específicamente en relación con la ciudad objetivo del estudio. El propósito de este análisis es recopilar datos que permitan identificar las características sociodemográficas de los vendedores informales, tanto ambulantes como estacionarios, en la ciudad de Cali. Este proceso también proporcionará una comprensión de cómo se ha abordado esta problemática en el pasado y qué estrategias se han implementado para superarla.

2.2 Fase 2. Aplicación de la herramienta de análisis causa raíz

Además se implementará la herramienta de análisis causa raíz (ACR) cuyo origen se encuentra en la psicología industrial y el estudio de los factores humanos (según Ruiz-López, Rodríguez-Salinas & Alcalde-Escribano, 2005), lo cual consiste en la investigación y análisis de los errores de manera retrospectiva, esta herramienta permite comprender las causas principales de un problema o incidente en lugar de simplemente abordar sus síntomas superficiales; a pesar de ser de origen industrial, es una herramienta transversal que se puede adaptar a cualquier ámbito o área donde se busque la prevención de errores y la mejora de la calidad.

Se propone el análisis para identificar y abordar las causas fundamentales de este problema.

Para identificar la herramienta adecuada para definir la causa raíz del problema se sigue a López-Coronel *et al.* (2023) quienes plantean 6 herramientas,

las cuales son el diagrama de Ishikawa (espina de pescado o diagrama de causa y efecto) que es una herramienta visual muy utilizada para identificar y organizar posibles causas de un problema en categorías como personas, procesos, materiales, etc.; los 5 porqués que consiste en hacerse la pregunta “¿Por qué?” repetidamente para llegar a la causa raíz de un problema; el diagrama de Pareto, el cual permite identificar y priorizar las causas principales que contribuyen a un problema, centrándose en las más significativas para abordarlas primero; el análisis FMEA (análisis de modo y efecto de falla) el cual se utiliza para identificar posibles modos de falla en un sistema y evaluar su impacto, priorizando así las áreas de enfoque para prevenir problemas; el árbol de fallas que permite hacer una representación gráfica de las causas y efectos de un problema, ayudando a visualizar las relaciones entre diferentes eventos y por último la matriz de causa y efecto que se utiliza para identificar las relaciones entre diferentes variables y sus efectos en un sistema.

El primer paso en este análisis es definir claramente el problema. En este caso, el problema se identifica como las barreras que dificultan la transición de los vendedores ambulantes hacia la formalidad, a continuación, se recopila toda la información posible sobre el problema. Esto puede incluir datos cuantitativos.

Una vez recopilada la información, se identifican las causas inmediatas del problema. Estas son las causas que directamente conducen al problema y pueden ser identificadas mediante la pregunta “¿Por qué?” hasta que ya no se pueda responder.

Después de identificar las causas inmediatas, se buscan las causas raíz. Estas son las causas subyacentes que conducen a las causas inmediatas. Nuevamente, se pueden identificar preguntando “¿Por qué?” hasta llegar a la causa fundamental. Esto proporciona una visión más detallada y granular de los factores que contribuyen al problema en cuestión.

Con esta información, es posible priorizar las causas en función de su impacto y relevancia para el problema. Esto permite una estrategia de resolución de problemas más eficaz y dirigida, ya que se pueden abordar las causas más críticas en primer lugar. Para lograr esto, se utilizará un diagrama de Ishikawa, es fundamental comprender, como señala Carla Giani (2024), que este diagrama actúa como un organizador gráfico que ilustra las diversas causas de un problema con el propósito de identificar una solución.

Ya identificadas las causas raíz, se pueden desarrollar acciones correctivas para abordar estas causas. Estas acciones correctivas son las estrategias que se propondrán para mitigar las barreras en la transición hacia la formalidad.

La herramienta de análisis mencionada anteriormente se relaciona con la ingeniería del comportamiento, donde Montgomery (2002) la ha definido como la aplicación práctica de conocimientos científicos para elaborar, perfeccionar y manejar técnicas de establecimiento, mantenimiento o eliminación de conductas humanas, esto se relaciona con el tema abordado ya que se pueden identificar y modificar comportamientos que impiden esta transición, como la resistencia al cambio o la falta de conocimiento sobre la formalidad.

2.3 Fase 3. Planteamiento de plan de acción

El plan de acción se implementará siguiendo una metodología de cuatro fases: *preparación y planificación*, donde se desarrollarán políticas efectivas, se asegurarán los recursos necesarios y se establecerán sistemas de seguimiento; *implementación y desarrollo*, que incluirá la ejecución de programas de capacitación, la creación de asociaciones y la promoción de la transparencia; *evaluación y ajuste*, donde se analizará la efectividad de las políticas y se incluirá a los vendedores ambulantes en la toma de decisiones, ofreciendo además apoyo psicológico; y *consolidación y mejora continua*, enfocada en el monitoreo regular, ajustes basados en evaluaciones y mantenimiento de la transparencia y participación pública.

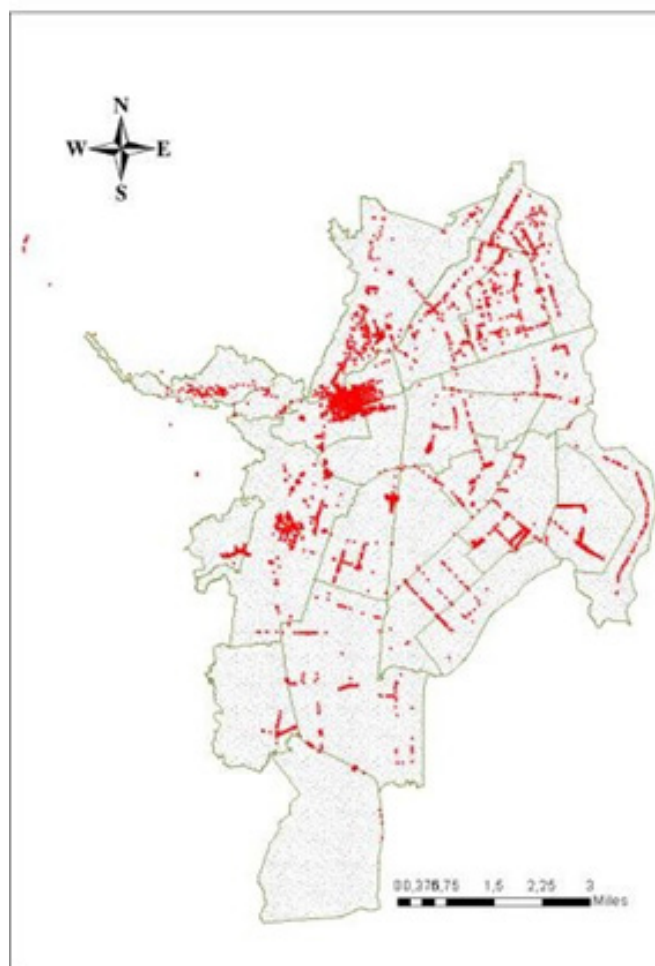
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

3.1 Fase 1. Análisis de antecedentes

En el marco de la investigación, es crucial comprender la distribución geográfica de los vendedores informales en nuestra ciudad objetivo. Por lo tanto, se

presenta un mapa detallado de la ciudad de Cali (Figura 2), que ilustra la concentración de estos vendedores que ejercen su actividad en el espacio público. Este análisis espacial permite identificar patrones y tendencias, lo que es esencial para desarrollar estrategias efectivas de gestión y planificación urbana.

Figura 2. Concentración de vendedores informales en el espacio público en Cali por comunas.



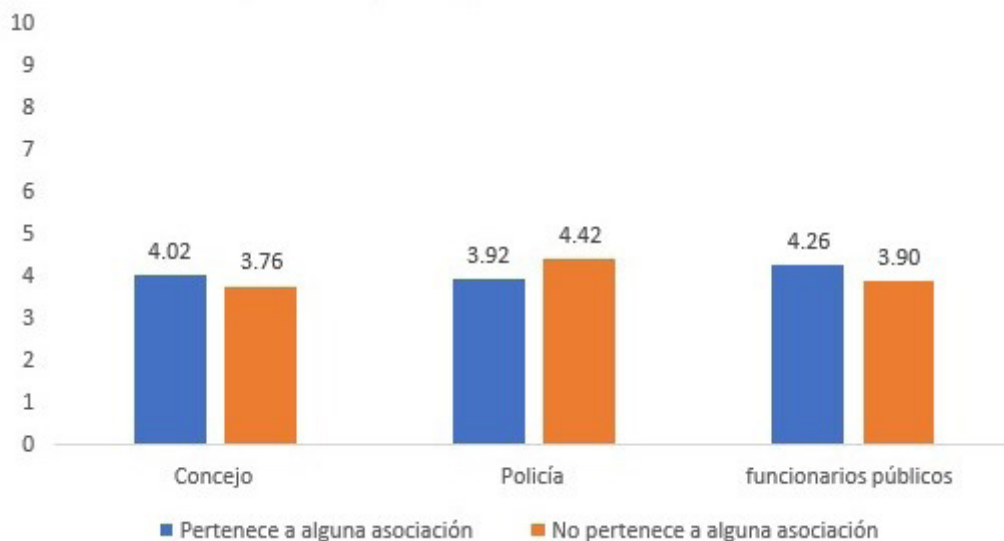
Fuente: Alcaldía de Cali (2019).

El diario *El País* (2022) menciona que la gran mayoría de vendedores caracterizados por la alcaldía aseguraron que no pudieron conseguir empleo y por eso se dedicaron a la venta informal representando el 79,1 % de los vendedores informales.

Dentro del contexto nacional, teniendo en cuenta el estudio realizado por Collazos & Posso (2021) la

desconfianza que existe por parte de los ciudadanos hacia el gobierno público y las entidades del Estado es considerable, López (2019) como se citó en Collazos & Posso (2021) menciona que aproximadamente, el 86 % de los ciudadanos afirman que, en todas estas entidades hay corrupción.

Figura 3. Confianza promedio en las instituciones.

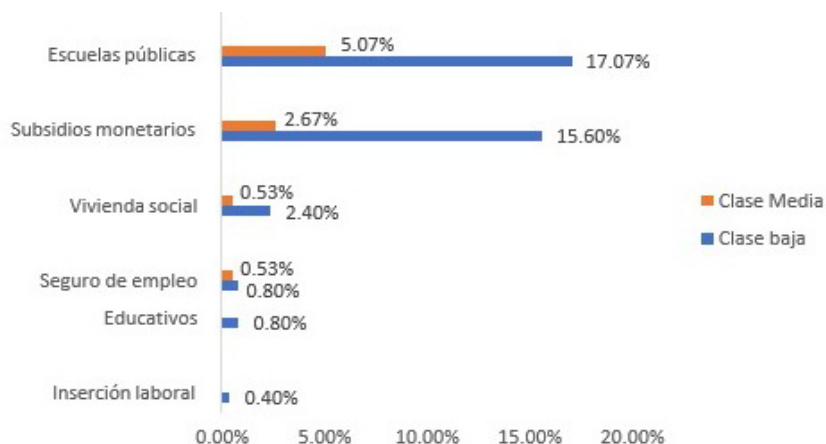


Fuente: Collazos & Posso (2021).

A partir de los resultados del estudio realizado por Collazos & Posso (2021), los cuales se presentan en el gráfico (Figura 3) revelan un nivel de confianza bajo en las tres instituciones entre los vendedores informales en los espacios públicos de Cali. Este nivel de confianza, medido en una escala de 0 a 10, es inferior a la media regional y nacional. A pesar de las diferencias individuales, la confianza promedio en las tres instituciones resultó ser equivalente, lo que sugiere una percepción generalizada

de desconfianza hacia estas instituciones entre los vendedores informales. El hallazgo es significativo y cuestiona la relación entre los vendedores informales y las instituciones en Cali, así como las posibles causas y consecuencias de este bajo nivel de confianza. En el artículo se menciona que una posible causa es el uso de prácticas como El lobo, una estrategia de la Policía Nacional que consistía en despojar a los vendedores informales de su mercancía para recuperar el espacio público.

Figura 4. Acceso a programas gubernamentales con relación a la clase social.

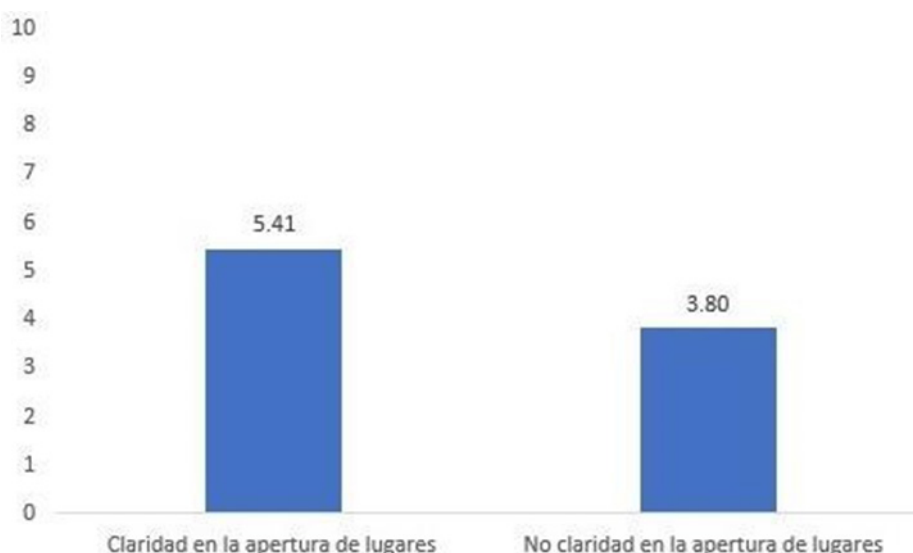


Fuente: Collazos & Posso (2021).

A partir de los resultados del estudio realizado por Collazos & Posso (2021), se revela que los vendedores informales han experimentado un acceso limitado a los programas estatales. Sorprendentemente, incluso los subsidios monetarios, que deberían ser una ayuda directa, representan una proporción baja (Figura 4). Esto es especialmente notable dado que durante la pandemia se implementó una medida de transferencia monetaria conocida como Ingreso Solidario.

Uno de los desafíos más grandes en la entrega de ayudas gubernamentales a esta población es la falta de información técnica. Esta barrera dificulta la focalización precisa de las ayudas, lo que puede resultar en una distribución ineficiente de los recursos. Este hallazgo subraya la necesidad de mejorar los mecanismos de entrega de ayuda y de recopilar y utilizar mejor la información técnica para garantizar que las ayudas lleguen a quienes más las necesitan.

Figura 5. Satisfacción promedio con la gestión de la alcaldía.

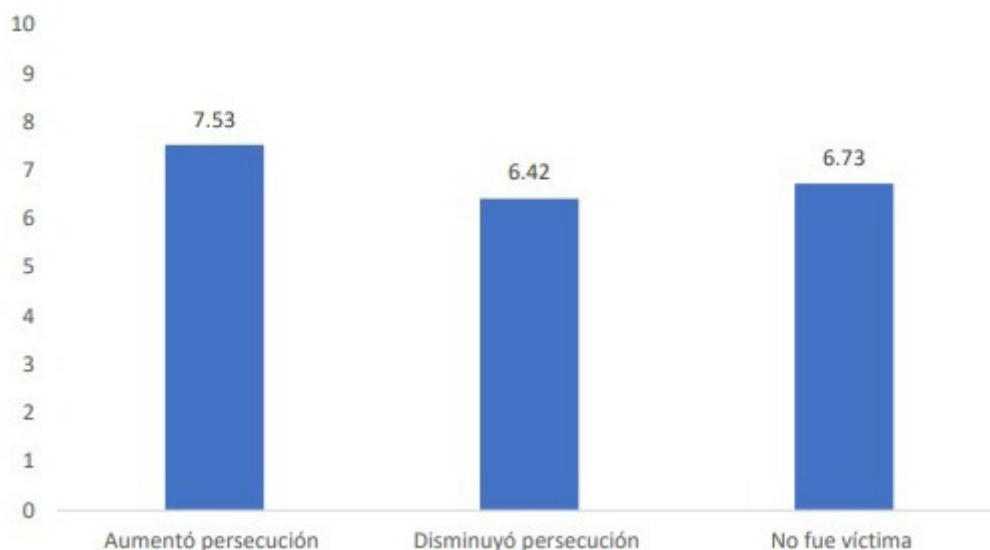


Fuente: Collazos & Posso (2021).

A partir de los resultados del estudio realizado por Collazos & Posso (2021). Muestra que, en promedio, los vendedores que se encontraron en esta situación informaron de un aumento en la prevalencia de estrés y ansiedad (Figura 5). Estos hallazgos ponen de manifiesto cómo las acciones del Gobierno pueden, de hecho, convertirse en una fuente de estrés para la población, contribuyendo a la prevalencia de emociones negativas como el estrés y la preocupación.

Estos datos subrayan la importancia de considerar el impacto emocional de las políticas gubernamentales en la población. En particular, resaltan cómo las decisiones y acciones del Gobierno pueden tener un efecto directo en el bienestar emocional de los vendedores informales, exacerbando sentimientos de estrés y ansiedad. Este hallazgo enfatiza la necesidad de políticas más sensibles y conscientes del impacto emocional en esta población vulnerable.

Figura 6. Promedio en los niveles de estrés y ansiedad.



Fuente: Collazos & Posso (2021).

De acuerdo con Collazos & Posso (2021), los vendedores encontrados en esta circunstancia indicaron una prevalencia elevada de estrés y ansiedad. Esta información pone de manifiesto cómo las acciones del gobierno pueden actuar como un factor de tensión para la población y aumentar la incidencia de emociones negativas.

A partir de lo anterior (Figura 6) es necesario revisar y analizar la información existente sobre las políticas y estrategias previas que se han implementado para los vendedores ambulantes en Cali. Según los recursos disponibles, se puede observar que la Alcaldía de Cali, según *El País* (2022), ha iniciado varias estrategias para formalizar y organizar a los vendedores informales de la ciudad, para ello se ha aprobado una política pública de espacio público con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los vendedores ambulantes, además se ha realizado una caracterización de

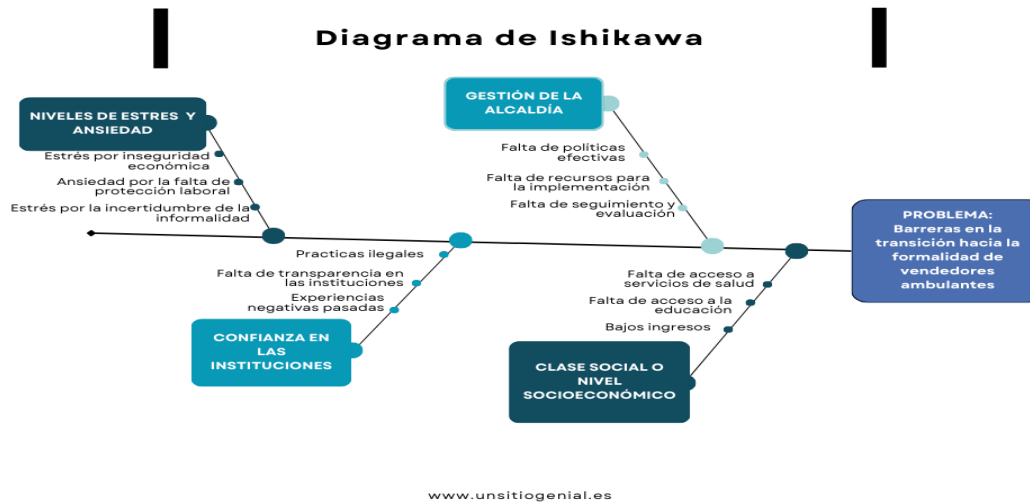
los vendedores informales en Cali, lo cual proporciona información valiosa sobre sus condiciones socioeconómicas y laborales.

Con el fin de atender la necesidad de garantizar los derechos de los trabajadores informales en el país, se promulgó la Ley 1988 de 2019. Mediante esta ley, el Gobierno nacional estableció la ruta para la formulación, implementación y evaluación de los lineamientos de una política pública destinada a asegurar los derechos y condiciones dignas de los vendedores informales en el espacio público.

3.2 Fase 2. Aplicación de la herramienta de análisis causa raíz

Con la información anterior se realiza el análisis causa raíz para el cual se utilizará un diagrama Ishikawa con las causas que se lograron identificar.

Figura 7. Diagrama análisis causa y raíz (ACR).



Fuente: elaboración propia.

Se identificaron cuatro causas principales (Figura 7): niveles de estrés y ansiedad, gestión de la alcaldía, confianza en las instituciones y clase social o nivel socioeconómico.

Cada una de estas causas principales se desglosó en tres subcausas.

Niveles de estrés y ansiedad:

1. Estrés por inseguridad económica.
2. Ansiedad por la falta de protección laboral.
3. Estrés por la incertidumbre de la informalidad.

Gestión de la alcaldía:

1. Falta de políticas públicas.
2. Falta de recursos para la implementación.
3. Falta de seguimiento y evaluación.

Confianza en las instituciones:

1. Experiencias negativas pasadas.
2. Falta de transparencia en las instituciones.
3. Prácticas ilegales.

Clase social o nivel socioeconómico:

1. Bajos ingresos.
2. Falta de acceso a la educación.
3. Falta de acceso a servicios de salud.

3.3 Fase 3. Planteamiento de indicadores para medir la eficiencia

Plan de acción

El plan de acción se divide también en 4 fases, teniendo en cuenta el análisis anterior:

Fase 1 - Preparación y planificación:

- *Desarrollar políticas efectivas:* esto podría implicar realizar investigaciones para entender mejor las necesidades de los vendedores ambulantes ¿Cómo?
- consultar con expertos en políticas públicas y la colaboración con organizaciones locales que trabajan con vendedores ambulantes.
- *Asegurar los recursos para la implementación:* esto implica presentar propuestas de financiamiento ¿Cómo?

- Realizar una búsqueda de donaciones, subvenciones, o la reasignación de fondos existentes dentro del presupuesto de la alcaldía.
- *Implementar un sistema de seguimiento y evaluación:* crear indicadores de rendimiento clave (KPI) ¿Cómo?
- Recopilar datos de línea de base y la configuración de un sistema para recopilar y analizar datos de manera regular.

Fase 2 - Implementación y desarrollo:

- *Implementar programas de capacitación:* contratar formadores ¿Cómo?
- Desarrollar materiales de formación y la organización de sesiones de formación regulares.
- *Buscar asociaciones con organizaciones locales:* identificar organizaciones locales que ya están trabajando en áreas relacionadas y la negociación de acuerdos de asociación.
- *Trabajar en la transparencia de las instituciones:* esto podría implicar la publicación regular de informes sobre el progreso de las políticas ¿Cómo?
- Realizar reuniones públicas para discutir las políticas, la respuesta a las preguntas y preocupaciones del público.

Fase 3 - Evaluación y ajuste:

Evaluar la efectividad de las políticas:

Recopilar y analizar los datos ¿Cómo?

- Comparar los resultados con los indicadores propuestos, como la cantidad de vendedores informales dispuestos a realizar la transición, la participación de los vendedores ambulantes en el diseño de las estrategias y las dificultades que han enfrentado en el proceso de formalización y la identificación de áreas de mejora.
- *Buscar formas de incluir a los vendedores ambulantes en el proceso de toma de decisiones:* crear comités

consultivos de vendedores ambulantes ¿Cómo?

- Realizar encuestas para recoger sus opiniones y la inclusión de representantes de vendedores ambulantes en las reuniones de planificación.
- *Ofrecer servicios de apoyo psicológico:* contratación de psicólogos o consejeros ¿Cómo?
- Organizar talleres de manejo del estrés y la creación de una línea de ayuda para los vendedores ambulantes.

Fase 4 - Consolidación y mejora continua:

- *Continuar con el seguimiento y la evaluación de las políticas:* recopilar y analizar los datos de manera regular ¿Cómo?
- Revisión de los KPI y la realización de ajustes según sea necesario.
- *Hacer ajustes y mejoras continuas basadas en los resultados de la evaluación:* revisión y actualización de las políticas ¿Cómo?
- Implementar nuevas estrategias basadas en los resultados de la evaluación y la comunicación de estos cambios al público.
- *Continuar trabajando en la transparencia y la inclusión de los vendedores ambulantes en las decisiones políticas:* implica publicar regularmente informes ¿Cómo?
- Realizar reuniones públicas, la respuesta a las preguntas y preocupaciones del público.

4. CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

El presente estudio, desde una perspectiva ingenieril, no solo ha identificado las barreras que obstaculizan la formalización de vendedores informales en Cali, sino que también ha propuesto estrategias concretas y viables para superarlas.

Este caso pone de manifiesto el papel fundamental que puede desempeñar la ingeniería en la búsqueda de soluciones a problemas sociales complejos. La

aplicación de metodologías analíticas, el diseño de soluciones técnicas y la implementación de estrategias de gestión, son herramientas valiosas para abordar desafíos que van más allá del ámbito técnico tradicional.

La formalización de vendedores informales no solo representa un beneficio para este sector vulnerable, sino que también contribuye al desarrollo urbano sostenible y equitativo. Al incorporar la perspectiva ingenieril en la búsqueda de soluciones a problemáticas sociales, se abre un abanico de posibilidades para construir un futuro más justo e inclusivo para todos.

REFERENCIAS

- Collazos, V. & Posso, D. (2021). *Caracterización de los vendedores informales en cali: un enfoque desde la confianza institucional*. (Proyecto de grado). Universidad Icesi. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/92484/1/TG03405.pdf
- DANE. (2024). Informe Trimestral de Empleo - Trimestre móvil noviembre 2023 - enero 2024. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-nov2023-ene2024.pdf>
- Giraldo López, J. (25 de abril de 2019). Bolivia y México, los países con la mayor tasa de informalidad en América Latina. *La República*. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/bolivia-y-mexico-los-paises-con-lamayor-tasa-de-informalidad-en-america-latina-2855029>
- López-Coronel, G. F., Real-Pérez, G. L. & Moreira-Mendoza, N. R. (2023). Análisis Causa Raíz en central de generación termoeléctrica de Ecuador. *MQR Investigar*, 7(3), 3589–3608. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.3.2023.3589-3608>
- Ministerio del Trabajo. (2020). Metodología para la Política Pública de Vendedores Informales. <https://www.min-trabajo.gov.co/documents/20147/0/3.+P.+Res+Reglamento+Ley+1988-19+Metodologia+para+Pol%C3%ADtica+Vendedores+Informales.pdf/3eb3810f-88ed-7c94-fea6-6d46aef55d58?t=1581612408995>
- OIT (2013). *Economía informal y trabajo decente: guía de recursos sobre políticas la transición hacia la formalidad*. Forlac. https://www.bancocajasocial.com/content/dam/bcs/documentos-blog/trabajo-informal-en-colombia--una-visi%C3%B3n-actualizada/wcms_220323.pdf
- Polis, R., Moussié, A., Niño Montero, C., Romero Guerrero, K., Roa Castro, K., Pinto, S., Roever, S., Vásquez-Trespalcios, E., Martínez-Herrera, D., Vega, M. & Velásquez Pinto, D. (2020). *Inclusión financiera de los vendedores informales del centro de Cali*. Icesi. <https://www.icesi.edu.co/polis/images/investigaciones/conexion-inclusiva/polis-propuestas-va.pdf>
- RTVC. (12 de agosto de 2019). Presentan ley que establece política pública para vendedores informales- Radio Nacional de Colombia. <https://www.radionacional.co/cultura/presentan-ley-que-establece-politica-publica-para-vendedores-informales>
- Ruiz-López, P., González Rodríguez-Salinas, C., Alcalde-Escribano, J. (2005). Análisis de causas raíz. Una herramienta útil para la prevención de errores. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(2), 71-78. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-analisis-causas-raiz-una-herramienta-util-prevencion-13073196>
- Saldarriaga Díaz, J. M., Vélez-Zapata, C., Betancur Ramírez, G. (2016). Estrategias de mercadeo de los vendedores ambulantes. *Semestre Económico*, 19(39), 155-172. <https://doi.org/10.22395/seec.v19n39a7>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.