



**FORMACIÓN INTEGRAL
PARA COMERCIANTES**

*“Fortaleciendo el presente,
emprendiendo el futuro”*



Palmira Valle del Cauca, 2024

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 2 de 33

**Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira-
Imdesepal**

Jaime Steven Celorio González
Director

Dolly Johana Mosquera
Ejecutiva de Contabilidad y Operaciones

Jhon Freddy Cedeño Jamioy
Administrador de Plazas de Mercado y Parques

Luzby Caldas González
Secretaria Auxiliar Contable

Elaborado por:

Diana Pinto Ayazo-Contratista
Mariluz Flórez Flórez-Contratista


Revisión y Corrección:

José Lara Herrera-Jurídico Contratista
Silvia Burbano Insuasty-Contratista Apoyo Administrativo CCVP
Jhon Freddy Cedeño-Administrador Plazas y Parques

*Calle 29 No. 26-34 Tercer piso - Barrio Centro - Tel. 602-2859522 Celular: 300-5037419 Email: info@imdesepal.gov.co - Web: <https://www.imdesepal.gov.co/>
Código Postal 763533*

TABLA DE CONTENIDO

1. Contexto institucional y territorial.....	6
1.1. El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira (Imdesepal)	6
1.2. Importancia del comercio popular en Palmira	6
1.3. Diagnóstico del sector comercial local	6
1.4. Retos estratégicos	7
1.5. Tendencias nacionales e internacionales	8
2. Justificación.....	8
3. Propósito y Objetivos	10
3.1 Objetivo General	10
3.2 Objetivos Específicos	10
4. Marco Normativo	10
5. Población objetivo y Alcance.....	12
5.1 Población objetivo	13
5.2 Alcance del programa	14
6. Metodología de implementación.....	15
7. Contenidos temáticos del programa.....	17
Eje 1. Diagnóstico y planeación empresarial	18
Eje 2. Educación financiera y manejo del dinero	19
Eje 3. Comercialización, ventas y marketing	19
Eje 4. Calidad en el servicio y atención al cliente	19
Eje 5. Normatividad y seguridad alimentaria	19
Eje 6. Bienestar y acompañamiento psicosocial	20
Eje 7. Asociatividad, redes y oportunidades	20
8. Estrategias pedagógicas	20
Diagnóstico participativo y aprendizaje situado	21
Formación modular y práctica	21
Talleres vivenciales y laboratorios de ventas	21
Mentorías y acompañamiento personalizado	21

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 4 de 33

Aprendizaje colaborativo y asociativo	22
Uso de tecnologías y entornos digitales.....	22
Acompañamiento psicosocial y desarrollo humano.....	22
Ciclos de proyectos y aprendizaje por resultados.....	22
Estrategia de articulación institucional.....	23
9. Presupuesto y financiamiento	23
Componentes principales del presupuesto anual	23
10. Equipo de trabajo	23
Equipo base institucional.....	24
11. Aliados estratégicos y sostenibilidad.....	24
Aliados estratégicos y su rol	25
Estrategias de sostenibilidad del programa	27
12. Sistema de seguimiento y evaluación	27
12.1 Sistema de Monitoreo	28
12.2 Transparencia y Rendición de Cuentas	28
12.3 Herramientas y Responsables	28
12.4 Enfoque de mejora continua	29
1. Indicadores de Proceso.....	29
2. Indicadores de Resultado.....	29
3. Indicadores de Impacto	30
4. Instrumentos de Seguimiento.....	31
5. Responsables del Sistema	31
13. Conclusiones generales	31
14. Cibergrafía	32



	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 5 de 33

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Diagnóstico del Comercio en Plazas de Mercado, Centro Comercial Villa de las Palmas, Parque de la Factoría	7
Figura 2 Población Objetivo Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes	13
Figura 3 Alcance Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes	14
Figura 4 Ejes Temáticos Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes ...	18
Figura 5 Equipo Base Institucional Programa FIC.....	24
Figura 6 Aliados Estratégicos Programa FIC	25

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 6 de 33

1. Contexto institucional y territorial

1.1. El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira (Imdesepal)

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – **Imdesepal** es una entidad descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, cuya misión principal consiste en diseñar, coordinar e implementar políticas, planes, programas y proyectos que promuevan el bienestar social, el fortalecimiento económico y el desarrollo integral de la comunidad palmirana.

En concordancia con lo establecido en el **Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027 “Palmira Ejemplar, Palmira para Todos”**, la entidad orienta sus esfuerzos hacia la transformación del tejido social y productivo, priorizando el apoyo a los sectores más vulnerables de la economía local. Dentro de este propósito, los comerciantes de las **Plazas de Mercado Central, Auxiliar y Campesina**; el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** y el **Parque de la Factoría** constituyen un grupo estratégico, dado su rol en la generación de empleo, dinamización de la economía popular y preservación de tradiciones culturales de la ciudad.

1.2. Importancia del comercio popular en Palmira

El comercio popular constituye un pilar fundamental de la economía palmirana. Según estimaciones de la **Cámara de Comercio de Palmira (2024)** y el **DANE (Gran Encuesta Integrada de Hogares, 2023)**, cerca del **38 % de la población ocupada del municipio** está vinculada de forma directa o indirecta a actividades comerciales, siendo las plazas de mercado y los espacios de comercio comunitario puntos neurálgicos para el abastecimiento de alimentos, bienes de primera necesidad y servicios básicos.

Estos espacios no solo cumplen una función económica, sino también social y cultural:

- Actúan como lugares de encuentro ciudadano.
- Conservan prácticas tradicionales de comercialización.
- Contribuyen a la cohesión social en barrios y comunidades.
- Funcionan como plataformas de subsistencia para miles de familias.

Sin embargo, a pesar de su importancia, el sector enfrenta desafíos históricos que requieren intervenciones integrales y sostenidas.

1.3. Diagnóstico del sector comercial local

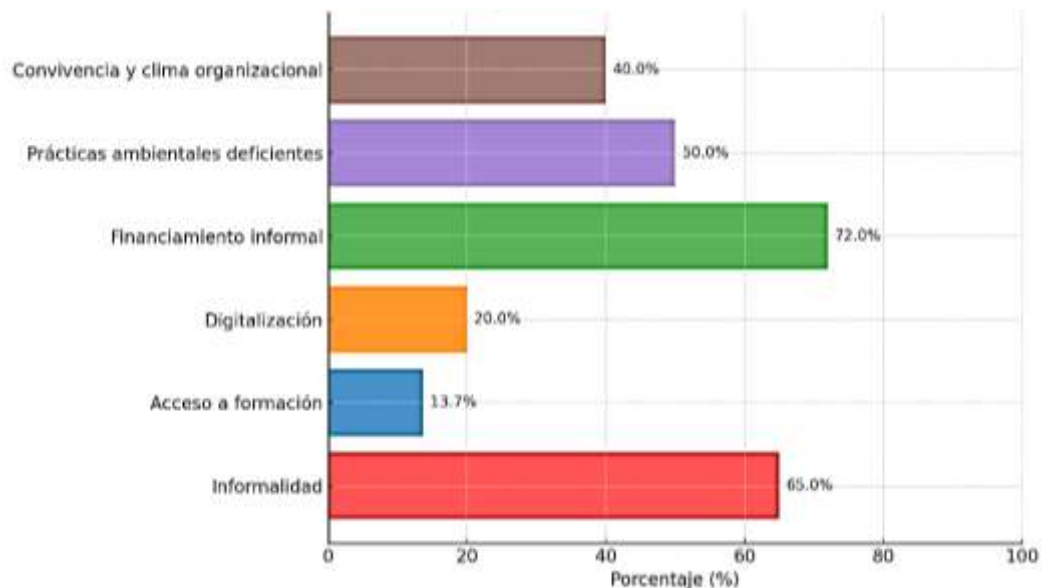
En un **sondeo diagnóstico** realizado en las tres principales plazas de mercado, en el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas y en el Parque de la Factoría, se halló:

1. **Altos niveles de informalidad:** el **65 % de los comerciantes** no cuentan con registro mercantil actualizado ni cumplen con requisitos tributarios básicos.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 7 de 33

2. **Limitado acceso a formación:** apenas el **13,7%** había participado en capacitaciones o procesos formativos durante los últimos tres años.
3. **Bajos niveles de digitalización:** menos del **20 % de los negocios** utiliza medios de pago electrónicos, plataformas digitales o redes sociales como estrategia de ventas.
4. **Financiamiento restringido:** el **72 % de los comerciantes** depende de créditos informales (gota a gota, préstamos personales) debido a las barreras de acceso al sistema financiero formal.
5. **Prácticas ambientales deficientes:** se observan problemáticas en la gestión de residuos sólidos, el uso de empaques no biodegradables y la falta de conciencia sobre eficiencia energética.
6. **Convivencia y clima organizacional:** se identificaron tensiones entre comerciantes y clientes, así como carencias en habilidades blandas como resolución de conflictos, liderazgo y trabajo en equipo.

Figura 1 Diagnóstico del Comercio en Plazas de Mercado, Centro Comercial Villa de las Palmas, Parque de la Factoría



Fuente: (Elaboración propia, 2024)

1.4. Retos estratégicos

Con base en el diagnóstico, los principales retos del sector comercial en Palmira son:

- **Formalización y legalidad:** avanzar en la transición de comerciantes informales hacia la economía formal.
- **Capacitación continua:** generar oportunidades de formación integral que fortalezcan las competencias técnicas, administrativas y socioemocionales.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 8 de 33

- **Digitalización:** cerrar la brecha digital mediante el uso de tecnologías, plataformas de comercio electrónico y medios de pago electrónicos.
- **Acceso al crédito:** articular con entidades financieras mecanismos flexibles para facilitar la financiación de pequeños comerciantes.
- **Sostenibilidad ambiental:** promover prácticas responsables en el manejo de residuos, eficiencia energética y uso de materiales amigables con el medio ambiente.
- **Cohesión comunitaria:** fortalecer la asociatividad y la cooperación entre comerciantes para lograr mayor capacidad de negociación y representación gremial.

1.5. Tendencias nacionales e internacionales

El comercio local no es ajeno a las dinámicas globales. Organismos internacionales como la **OIT (2022)**, la **OCDE (2023)** y la **CEPAL (2024)** han resaltado la importancia de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo sostenible, siempre que cuente con políticas de fortalecimiento institucional, digitalización e inclusión financiera.


En el ámbito nacional, políticas como la **Ley 1014 de 2006** (fomento a la cultura del emprendimiento), la **Ley 1780 de 2016** (emprendimiento juvenil) y las iniciativas de **formalización empresarial** del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, constituyen un marco favorable para que los municipios fortalezcan programas de formación y acompañamiento a comerciantes.

1.6. Rol de Imdesepal

Imdesepal, en calidad de entidad descentralizada, se constituye como un actor idóneo para liderar esta estrategia de fortalecimiento del sector comercial en Palmira. Su capacidad de articular recursos públicos y privados, su cercanía con los comerciantes y su mandato institucional de promover el desarrollo económico, le otorgan legitimidad para diseñar e implementar el **Programa Institucional de Formación Integral para Comerciantes (FIC)**. Este programa busca no solo capacitar a los comerciantes en aspectos técnicos, sino también transformar su manera de concebir su vida, los negocios, fomentando la formalidad, la innovación, la sostenibilidad y la cooperación comunitaria.

2. Justificación


El Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes surge como una iniciativa estratégica de Imdesepal para responder a las necesidades sociales, económicas y organizativas que atraviesan los comerciantes de Palmira en espacios como las Plazas de Mercado, el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas y el Parque de la Factoría. Estos actores representan uno de los sectores más dinámicos de la economía local, pero también uno de los más vulnerables, al encontrarse

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 9 de 33

tradicionalmente excluidos de procesos de formación, acceso al crédito, formalización y uso de herramientas tecnológicas. El programa se justifica en la medida en que busca generar un valor público real al fortalecer las competencias técnicas, administrativas, digitales, sociales y ambientales de los comerciantes, garantizando que su actividad se desarrolle en condiciones más justas, competitivas y sostenibles. La intervención, además de incidir en la productividad y en el mejoramiento de ingresos, también contribuirá a dignificar la labor comercial, elevar la calidad de vida de las familias, reducir los niveles de conflictividad en los espacios de venta y fomentar una mayor cohesión comunitaria.

En el ámbito económico, la implementación del FIC permitirá dinamizar el tejido empresarial, incrementando la rentabilidad y competitividad de los negocios, facilitando procesos de formalización, ampliando el acceso a crédito y promoviendo la adopción de herramientas digitales que posibiliten la expansión hacia nuevos mercados. De igual manera, la economía municipal se verá beneficiada por el aumento de la base tributaria, el fortalecimiento de la cadena de abastecimiento y la consolidación de Palmira como referente regional en el fortalecimiento de la economía popular. En el plano institucional y político, este programa se encuentra alineado con el Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027 “Palmira Ejemplar, Palmira para Todos”, con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, con la Política Nacional de Emprendimiento y Empresarismo establecida en el CONPES 4011 de 2020 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente los relacionados con trabajo decente, reducción de desigualdades, consumo responsable y generación de alianzas. Asimismo, responde al mandato legal de Imdesepal de promover el desarrollo económico y social mediante programas que impacten de manera directa a la ciudadanía.

La pertinencia del programa también se evidencia desde la dimensión ambiental, en tanto pretende introducir prácticas sostenibles de manejo de residuos, uso de empaques biodegradables y cultura de consumo responsable, elementos que permitirán a los comerciantes no solo mejorar su desempeño económico, sino también aportar a la construcción de una ciudad más limpia y respetuosa con el medio ambiente. Finalmente, la experiencia de programas similares implementados en ciudades como Bogotá y Medellín, así como en países de la región latinoamericana, confirma que la formación integral es un mecanismo efectivo para transformar la economía popular, consolidar la identidad de los comerciantes y fortalecer su integración a la dinámica económica formal. Por todo lo anterior, el FIC se constituye en una estrategia necesaria, viable y de alto impacto, que articula objetivos sociales, económicos, institucionales y ambientales para garantizar que los comerciantes palmiranos cuenten con las herramientas necesarias para enfrentar los retos actuales y futuros del mercado.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 10 de 33

3. Propósito y Objetivos

3.1 Objetivo General


Fortalecer las capacidades empresariales, sociales, digitales y ambientales de los comerciantes de las Plazas de Mercado Central, Auxiliar y Campesina, Parque de la Factoría y Centro Comercial Villa de las Palmas; mediante procesos de formación, acompañamiento y articulación institucional, para mejorar la gestión de sus negocios, impulsar su formalización y aportar al desarrollo económico y social sostenible de la ciudad.

3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar competencias empresariales, administrativas y digitales en los comerciantes, que fortalezcan la planeación, organización y control de sus negocios, al tiempo que promuevan el uso de herramientas tecnológicas para la gestión administrativa, el mercadeo digital y la apertura a nuevos canales de comercialización, contribuyendo así a incrementar su competitividad y sostenibilidad en el mercado local y regional.
- ✓ Impulsar la formalización comercial y empresarial, facilitando a los comerciantes el acceso a programas de apoyo institucional, beneficios tributarios, créditos y oportunidades de financiamiento, en articulación con políticas públicas y entidades aliadas, de manera que se reduzca la informalidad y se potencie la economía popular como motor de desarrollo económico y social en Palmira.
- ✓ Fomentar la cohesión social a través de competencias psicosociales y la sostenibilidad ambiental en los entornos comerciales, promoviendo procesos de liderazgo, resolución de conflictos, asociatividad y participación ciudadana, así como la adopción de prácticas responsables en el manejo de residuos, el uso de empaques ecológicos y el consumo consciente, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el fortalecimiento del capital social de la ciudad.

4. Marco Normativo

El Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes se sustenta en un marco normativo amplio que recoge disposiciones de orden constitucional, legal, reglamentario y de política pública, tanto a nivel nacional como territorial. En primer lugar, la Constitución Política de 1991 establece en su artículo 334 la obligación del Estado de intervenir en la economía con el fin de mejorar la calidad de

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 11 de 33


vida de los habitantes, garantizar el pleno empleo y asegurar la distribución equitativa de las oportunidades. A ello se suma lo dispuesto en el artículo 333, que reconoce la libertad económica, pero subraya la necesidad de promover la productividad, la formalización y la organización empresarial, principios directamente vinculados con los objetivos del programa.

En el ámbito legal, resulta fundamental la Ley 489 de 1998, que organiza la función administrativa y fortalece la gestión pública, sirviendo como base para la creación y actuación de entidades descentralizadas como Imdesepal, cuya misión se centra en fomentar el desarrollo social y económico del municipio. Complementariamente, la Ley 1558 de 2012 y la Ley 2069 de 2020 sobre emprendimiento y formalización empresarial, refuerzan el mandato de diseñar programas orientados al fortalecimiento de la economía popular y la creación de condiciones que favorezcan la competitividad de pequeños empresarios y comerciantes.

En este mismo sentido, los Estatutos de Imdesepal, adoptados mediante Acuerdo Municipal y que regulan su naturaleza jurídica, objeto, funciones y competencias, constituyen una referencia normativa interna indispensable. En ellos se define como misión institucional la promoción del desarrollo económico y social de Palmira a través del apoyo a comerciantes, emprendedores y actores de la economía popular. Dichos estatutos legitiman la formulación de programas de capacitación y acompañamiento como el FIC, al enmarcarlos dentro de las funciones misionales de fortalecimiento empresarial, inclusión productiva y dinamización de la economía local.

En materia de política pública, el CONPES 4011 de 2020 establece los lineamientos de la Política Nacional de Emprendimiento, reconociendo la importancia de la formación y el acceso a herramientas digitales como condiciones necesarias para que los emprendedores y comerciantes puedan responder a los desafíos de la economía actual. A nivel sectorial, el Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida” incluye dentro de sus objetivos estratégicos la necesidad de fortalecer la economía popular y comunitaria, lo cual da soporte directo a iniciativas como el FIC.

Desde la perspectiva de la gestión pública, el programa se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, que establece la articulación de la planeación institucional con la generación de valor público. En este sentido, el FIC responde a los lineamientos del MIPG en

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 12 de 33

cuanto a planeación estratégica, gestión del talento humano, fortalecimiento de la participación ciudadana, transparencia y sostenibilidad ambiental.

A nivel territorial, el Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027 “Palmira Ejemplar, Palmira para Todos” prioriza el apoyo al comercio local, la promoción del emprendimiento y la inclusión social como ejes centrales del desarrollo económico de la ciudad. En coherencia con este plan, el programa busca convertirse en una herramienta efectiva para materializar los compromisos adquiridos por la administración municipal frente a la comunidad de comerciantes. Asimismo, los Acuerdos Municipales que regulan el funcionamiento de las plazas de mercado y centros comerciales populares otorgan a Imdesepal la competencia para diseñar e implementar estrategias de capacitación y acompañamiento.

No menos importante es la referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, los cuales se convierten en un marco orientador para programas de desarrollo local. El FIC contribuye de manera directa al ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), al ODS 10 (Reducción de las desigualdades), al ODS 12 (Producción y consumo responsables) y al ODS 17 (Alianzas para lograr objetivos). Esta alineación con estándares internacionales refuerza la pertinencia del programa y su capacidad de articularse con iniciativas de cooperación y financiamiento global.

5. Población objetivo y Alcance

El **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes** está dirigido de manera prioritaria a los aproximadamente **800 comerciantes** que desarrollan sus actividades en las **Plazas de Mercado Central, Auxiliar y Campesina**, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** y el **Parque de la Factoría**, escenarios estratégicos para la economía popular de Palmira y fundamentales en la seguridad alimentaria, la dinámica del comercio urbano y la identidad cultural de la ciudad.


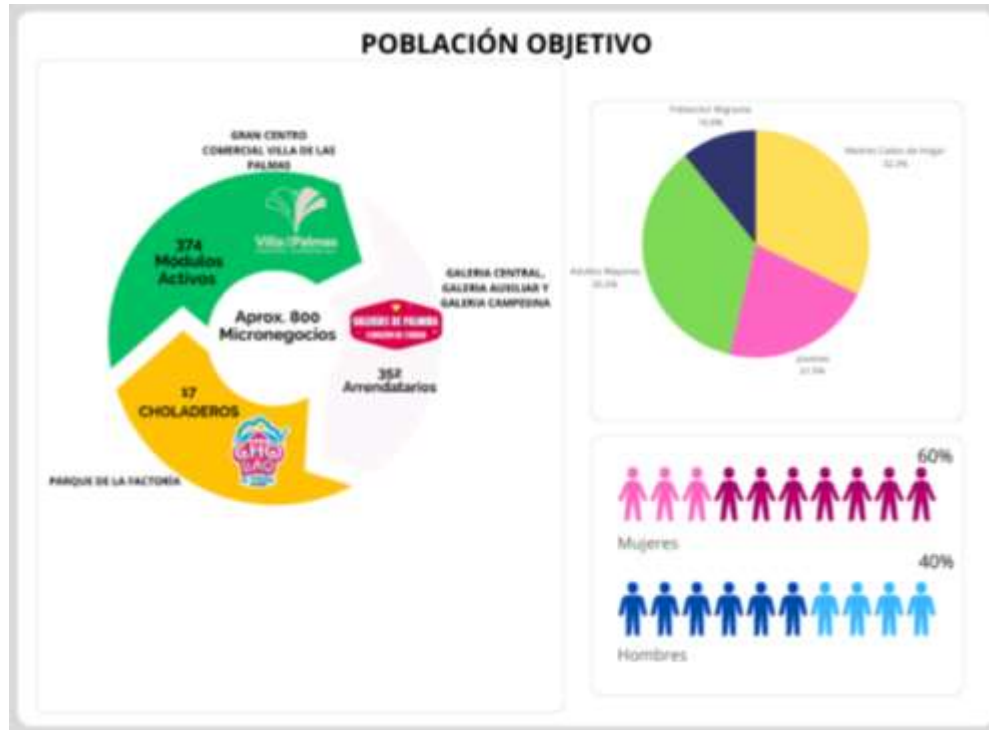
	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 13 de 33

Figura 2 Población Objetivo Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes




Fuente: (Elaboración propia, 2024)

5.1 Población objetivo

Se trata de una población heterogénea en cuanto a edades, niveles de escolaridad, trayectorias de vida y condiciones socioeconómicas, que comparte problemáticas comunes como la **informalidad**, el **bajo nivel de asociatividad**, la **escasa capacitación técnica** y la **dificultad de acceso a oportunidades de modernización y crecimiento empresarial**.

Dentro de esta población se identifican subgrupos con necesidades específicas:

- **Mujeres cabeza de hogar**, que encuentran en la actividad comercial su principal fuente de ingresos.
- **Jóvenes**, para quienes el comercio representa una alternativa frente a la falta de empleo formal.
- **Adultos mayores**, que dependen de su puesto de venta como sustento vital.
- **Población migrante**, que ha hallado en estos espacios comerciales una oportunidad de inserción socioeconómica.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 14 de 33

En términos socioeconómicos, gran parte de los comerciantes pertenece a estratos bajos y medios, con ingresos variables sujetos a la estacionalidad de los productos y a las fluctuaciones de la demanda. Muchos trabajan en condiciones de subsistencia, sin seguridad social ni estabilidad contractual, y con barreras para acceder a créditos o procesos de formalización.

El programa reconoce que este grupo no constituye únicamente una categoría económica, sino también un **sector social y cultural** de gran relevancia. Las Plazas de Mercado son patrimonio inmaterial de la ciudad, mientras que el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas y el Parque de la Factoría se consolidan como nodos de comercio popular que dinamizan la economía local y refuerzan la identidad comunitaria. Por ello, el FIC se concibe como una estrategia de formación integral que no solo transmite conocimientos técnicos, sino que también fortalece la **convivencia, el sentido de pertenencia y la cohesión social**.


5.2 Alcance del programa

Figura 3 Alcance Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes



Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El alcance del FIC es de carácter **municipal**, con impacto directo sobre los comerciantes de los espacios priorizados y capacidad de expansión progresiva hacia otros escenarios de comercio popular de Palmira.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 15 de 33

- **Cobertura inicial:** focalizada en aproximadamente 800 comerciantes formalmente vinculados a Imdesepal, priorizando a quienes presentan mayor vulnerabilidad socioeconómica y menor acceso a procesos formativos previos.
- **Proyección cuantitativa:** de acuerdo con los registros de Imdesepal, las proyecciones de caracterización realizadas en 2024 y el proyecto de Construcción de las Galerías Auxiliar, Campesina, Pabellón de Vísceras y Parque Las Delicias; el programa beneficiará directamente a aproximadamente **1.200 comerciantes** en su etapa inicial, con un impacto indirecto en más de **4.000 personas** de sus núcleos familiares.


El alcance no se limita al plano económico, sino que trasciende a dimensiones sociales y culturales, en tanto fortalece la capacidad de comunidades enteras que dependen del comercio como sustento. Además, el diseño progresivo y expansivo del programa facilita la creación de procesos de réplica y multiplicación de aprendizajes entre comerciantes, potenciando su impacto en toda la ciudad.

6. Metodología de implementación

La metodología de implementación del Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes se fundamenta en un **enfoque participativo, gradual e integral**, que busca no solo transmitir conocimientos a los comerciantes, sino también generar procesos de acompañamiento continuo que les permitan aplicar en la práctica lo aprendido, adaptándolo a las realidades de sus negocios y de los espacios en los que desarrollan sus actividades. Se parte de la premisa de que la formación para la economía popular debe trascender el aula tradicional y combinar la capacitación con experiencias prácticas, asesorías personalizadas, trabajo comunitario y articulación institucional.

El proceso metodológico inicia con una **fase de diagnóstico** y caracterización, en la cual se identifican las necesidades específicas de los comerciantes mediante encuestas, entrevistas y grupos focales. Esta fase permite ajustar los contenidos de formación a los diferentes perfiles de participantes, diferenciando entre quienes requieren formación básica en aspectos como contabilidad o atención al cliente, y quienes demandan competencias más avanzadas en temas como mercadeo digital o gestión financiera. Este diagnóstico también permite identificar problemáticas comunes en cada espacio comercial y definir prioridades de intervención.

Posteriormente, se desarrolla la **fase de planeación** y diseño pedagógico, en la que se incluyen los módulos formativos con un enfoque por competencias. Los contenidos se estructuran en áreas temáticas que abarcan la gestión empresarial, la


	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 16 de 33

formalización, la inclusión digital, la asociatividad, la sostenibilidad ambiental y el liderazgo comunitario. La metodología se basa en el aprendizaje significativo, combinando talleres presenciales, sesiones virtuales, materiales autogestionables y actividades prácticas en los puestos de trabajo. De esta manera, se garantiza que el conocimiento no quede en el plano teórico, sino que tenga una aplicación inmediata en la realidad de los comerciantes.

La fase de ejecución contempla el desarrollo de los ciclos de formación, organizados en módulos flexibles que se adaptan a los tiempos y dinámicas propias de los comerciantes, procurando que las capacitaciones se realicen en horarios accesibles y compatibles con su actividad diaria. De acuerdo con las necesidades de formación previamente identificadas, se gestionan y activan las alianzas institucionales con entidades como el SENA, la Cámara de Comercio, la Alcaldía de Palmira y otros aliados estratégicos, garantizando la pertinencia y calidad de los procesos. Cada ciclo combina clases magistrales con dinámicas participativas, estudios de caso, simulaciones y ejercicios de resolución de problemas, incorporando el uso de herramientas digitales mediante plataformas de aprendizaje que faciliten la comunicación, el seguimiento y la evaluación continua. Adicionalmente, se incluye un componente de acompañamiento técnico en sitio, en el que profesionales visitan directamente los espacios comerciales para brindar asesoría personalizada en la gestión y fortalecimiento de los negocios.

De manera transversal, se implementa una estrategia de articulación interinstitucional, en la que participan entidades públicas, privadas, académicas y comunitarias. A través de convenios con universidades, cámaras de comercio, entidades financieras y organizaciones sociales, se garantiza que los comerciantes tengan acceso a una red de apoyo más amplia, lo que facilita el acceso a créditos, programas de emprendimiento, asesorías legales y oportunidades de comercialización. Esta articulación asegura que los procesos de formación se complementen con oportunidades reales de crecimiento económico.

La metodología también incluye un componente de **evaluación y seguimiento**, orientado a medir tanto los avances individuales de los participantes como los impactos colectivos en los espacios comerciales. Se diseñan instrumentos de evaluación que permiten valorar la adquisición de competencias, la aplicación de conocimientos en los negocios y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 17 de 33

Además, se implementa un sistema de monitoreo con indicadores de gestión y de resultado que permiten ajustar las estrategias y garantizar la sostenibilidad del programa.

Un elemento innovador de esta metodología es la incorporación de aprendizaje comunitario y colaborativo, a través de la creación de redes de comerciantes que comparten experiencias, buenas prácticas y estrategias de apoyo mutuo. Este enfoque fomenta la asociatividad y el liderazgo colectivo, promoviendo que los comerciantes no solo mejoren individualmente, sino que también fortalezcan sus comunidades y contribuyan a la construcción de un comercio más organizado y solidario.

En conclusión, la metodología de implementación del Programa FIC combina diagnóstico participativo, formación por competencias, acompañamiento técnico, articulación interinstitucional, evaluación continua y aprendizaje comunitario. Esta combinación asegura que el programa no sea únicamente un proceso formativo aislado, sino una estrategia integral de transformación social y económica que garantice resultados sostenibles en el tiempo, fortaleciendo la economía popular y consolidando a Palmira como un referente en el desarrollo de programas de formación integral para comerciantes.

7. Contenidos temáticos del programa

El Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes se articula con las experiencias formativas y de acompañamiento desarrolladas en años recientes por Imdesepal y sus aliados estratégicos, como la Cámara de Comercio de Palmira, el SENA, el Fondo Emprender y otros actores regionales. Los contenidos no parten de cero, sino que consolidan un **ciclo integral de aprendizaje** que incluye formación básica, desarrollo de habilidades blandas, fortalecimiento técnico y acompañamiento psicosocial.


	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 18 de 33

Figura 4 Ejes Temáticos Programa FIC-Formación Integral para Comerciantes




Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Eje 1. Diagnóstico y planeación empresarial

- **Encuesta Empresarial (Diagnóstico participativo de necesidades):** punto de partida para identificar realidades de cada comerciante y ajustar la ruta de formación.
- **Ciclo de Proyectos de Negocio:** construcción de planes básicos de negocio con acompañamiento del SENA, Fondo Emprender e Imdesepal.
- **Planeación estratégica y administración básica del puesto/local.**

Responsables / Aliados: Coordinación FIC – Imdesepal, Cámara de Comercio, SENA, Fondo Emprender.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 19 de 33

Eje 2. Educación financiera y manejo del dinero

- **Curso: Manejo Exitoso del Dinero (Cámara de Comercio):** separación de finanzas personales y del negocio, ahorro, crédito y microfinanzas.
- **Herramientas para presupuestar y controlar costos.**
- **Acceso a créditos y programas financieros regionales.**

Responsables / Aliados: Cámara de Comercio, entidades financieras aliadas, Coordinación FIC.

Eje 3. Comercialización, ventas y marketing

- **Curso: Venta de Productos (SENA):** técnicas de venta directa aplicadas a contextos de plaza y centro comercial.
- **Laboratorio de Ventas (Cámara de Comercio):** ejercicios prácticos de simulación de venta y fidelización de clientes.
- **Exhibición de Producto (Cámara de Comercio):** técnicas de visual merchandising y organización de vitrinas.
- **Mentoría en Villa de las Palmas (Cámara de Comercio):** asesoría directa para dinamizar ventas y circulación de clientes en el centro comercial.
- **Cámara Estudio (Cámara de Comercio):** análisis de mercado y tendencias de consumo aplicadas al contexto local.
- **Promoción digital en redes sociales y comercio electrónico.**

Responsables / Aliados: Cámara de Comercio, SENA, universidades, Coordinación FIC.


Eje 4. Calidad en el servicio y atención al cliente

- **Curso: Atención al Cliente (SENA):** comunicación asertiva, fidelización y gestión de quejas.
- **Cultura ciudadana en el servicio:** respeto, confianza y sentido de pertenencia a los espacios de mercado.
- **Hospitalidad y construcción de experiencias de compra.**

Responsables / Aliados: SENA, Coordinación FIC, Cámara de Comercio

Eje 5. Normatividad y seguridad alimentaria

- **Curso: Manipulación de Alimentos (SENA):** higiene, salubridad y normativa del INVIMA y Secretaría de Salud.
- **Prácticas de orden y bioseguridad en plazas de mercado.**

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 20 de 33

- **Cumplimiento de normas sanitarias locales.**

Responsables / Aliados: SENA, Secretaría de Salud, Imdesepal.

Eje 6. Bienestar y acompañamiento psicosocial

- **Jornadas de Atención Psicosocial (Psicóloga Imdesepal):** apoyo emocional, manejo del estrés, convivencia comunitaria.
- **Fortalecimiento de habilidades blandas:** comunicación, resolución de conflictos, liderazgo positivo.
- **Enfoque familiar e intergeneracional en los negocios.**

Responsables / Aliados: Psicología Imdesepal, Secretaría de Integración Social, universidades aliadas.

Eje 7. Asociatividad, redes y oportunidades


- **Fomento de asociaciones y grupos solidarios:** compras colectivas, negociación con proveedores y defensa gremial.
- **Participación en ruedas de negocio y ferias regionales.**
- **Conexión con programas nacionales y locales de emprendimiento.**
- **Articulación con universidades, cámaras de comercio y Fondo Emprender.**

Responsables / Aliados: Imdesepal, Cámara de Comercio, SENA, Fondo Emprender, Alcaldía Municipal.

8. Estrategias pedagógicas

El Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes se implementa bajo un modelo pedagógico **participativo, práctico y situado**, que reconoce las particularidades de los espacios comerciales (plazas de mercado, centro comercial Villa de las Palmas y Parque de la Factoría) y la experiencia acumulada en procesos de formación previos liderados por Imdesepal y sus aliados estratégicos. No se trata de replicar metodologías abstractas, sino de aplicar técnicas vivenciales y comunitarias que garanticen la apropiación real del conocimiento por parte de los comerciantes.

Las principales estrategias pedagógicas son las siguientes:

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 21 de 33

Diagnóstico participativo y aprendizaje situado

- El punto de partida es la **Encuesta Empresarial** y otras técnicas de diagnóstico que permiten identificar necesidades concretas de cada comerciante.
- A partir de este diagnóstico, se diseñan módulos flexibles que se adaptan al contexto de las plazas y centros comerciales, asegurando que los contenidos respondan a realidades inmediatas.
- Esta estrategia refuerza la pertinencia y evita capacitaciones desconectadas del día a día de los comerciantes.

Formación modular y práctica


- Los cursos se desarrollan en módulos cortos, concretos y aplicables, como se ha hecho con **“Manejo Exitoso del Dinero” (Cámara de Comercio)**, **“Atención al Cliente” (SENA)** y **“Manipulación de Alimentos” (SENA)**.
- Cada módulo combina teoría mínima con práctica inmediata: ejercicios en el mismo puesto/local de trabajo, simulaciones de ventas y análisis de casos reales.
- Se utiliza el enfoque de **aprender haciendo**, que facilita la retención y aplicación del conocimiento.

Talleres vivenciales y laboratorios de ventas

- Los **Laboratorios de Ventas** (Cámara de Comercio) y las dinámicas de exhibición de producto funcionan como espacios de experimentación donde los comerciantes ensayan técnicas, reciben retroalimentación y mejoran sus habilidades en tiempo real.
- Estos talleres permiten un aprendizaje colectivo, donde cada comerciante comparte experiencias y estrategias exitosas con sus pares.

Mentorías y acompañamiento personalizado

- Se aplican esquemas de **mentoría directa**, como los realizados en el **Centro Comercial Villa de las Palmas**, donde especialistas acompañan a los comerciantes en su propio espacio de venta.
- La mentoría permite una transferencia de conocimientos más profunda, pues se resuelven dudas prácticas y se orienta de acuerdo con la realidad particular del negocio.
- Esta estrategia se complementa con visitas periódicas de seguimiento por parte del equipo de Imdesepal y sus aliados.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 22 de 33

Aprendizaje colaborativo y asociativo

- Se promueve el **trabajo en grupos y redes de comerciantes**, con el fin de fomentar la asociatividad y la cohesión comunitaria.
- Las actividades colectivas incluyen mesas de concertación, ejercicios de compras grupales y simulaciones de negociación con proveedores.
- El intercambio de saberes tradicionales y experiencias locales es valorado como parte del aprendizaje, integrando la pedagogía popular con el conocimiento técnico.

Uso de tecnologías y entornos digitales


- Se emplean herramientas digitales de fácil acceso, como WhatsApp Business, Facebook Marketplace y aplicaciones móviles para control de ventas.
- Se combinan sesiones presenciales con **microcápsulas digitales** (videos cortos, tutoriales) para reforzar el aprendizaje fuera del aula.
- Se desarrollan ejercicios de **“Cámara Estudio”**, donde los comerciantes aprenden a analizar mercados y clientes utilizando información digital y herramientas de observación.

Acompañamiento psicosocial y desarrollo humano

- Las **Jornadas de Atención Psicosocial** lideradas por la psicóloga de Imdesepal se integran como parte de la pedagogía, entendiendo que el bienestar emocional es clave para el desempeño laboral.
- Se trabajan habilidades blandas como resiliencia, manejo del estrés, comunicación efectiva y resolución de conflictos, elementos esenciales en contextos de alta interacción social.
- Esta estrategia refuerza la integralidad del programa al formar comerciantes más seguros, motivados y conscientes de su rol comunitario.

Ciclos de proyectos y aprendizaje por resultados

- A través del **Ciclo de Proyectos de Negocio** (Imdesepal, SENA y Fondo Emprender), los comerciantes aplican lo aprendido en la formulación de proyectos reales de fortalecimiento empresarial.
- Cada participante desarrolla un plan concreto de mejora o crecimiento, que puede ser apoyado por aliados institucionales a través de financiamiento o asesoría.
- Esto asegura que el aprendizaje no se quede en la teoría, sino que se traduzca en proyectos tangibles de impacto económico.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 23 de 33

Estrategia de articulación institucional

- La pedagogía se refuerza con la participación activa de **aliados estratégicos**: Cámara de Comercio, SENA, universidades, Fondo Emprender, entre otros.
- Cada aliado aporta desde su experiencia metodológica: cursos técnicos, talleres, ferias, laboratorios de innovación, mentorías y programas de emprendimiento.
- Esto genera un ecosistema de aprendizaje continuo y sostenible, donde el comerciante siempre tiene acceso a una red de apoyo.

9. Presupuesto y financiamiento

El financiamiento del Programa Institucional FIC se apoya en un modelo **mixto de recursos directos de Imdesepal y aportes en especie de los aliados estratégicos**, lo cual garantiza eficiencia y sostenibilidad. El presupuesto anual contempla las inversiones directas de la entidad, mientras que las capacitaciones son asumidas por instituciones con experiencia y cobertura técnica.

Componentes principales del presupuesto anual

- **Acompañamiento psicosocial:** \$33.600.000 anuales, destinados a la contratación y sostenimiento de la psicóloga institucional, quien lidera procesos de bienestar, jornadas de atención individual y actividades grupales de integración.
- **Capacitaciones:** sin costo para Imdesepal, asumidas directamente por los aliados formadores (SENA, Cámara de Comercio, Fondo Emprender, Bancos, etc.), quienes aportan instructores, materiales pedagógicos y certificaciones.

Con esta estructura financiera, el programa garantiza que los recursos municipales se concentren en los componentes sociales y de bienestar, mientras que la red de aliados asegura la calidad y pertinencia de los procesos formativos.

10. Equipo de trabajo

El éxito del Programa FIC depende de un equipo interdisciplinario comprometido con la formación, el acompañamiento y la sostenibilidad de las acciones implementadas.


	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 24 de 33

Figura 5 Equipo Base Institucional Programa FIC




Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Equipo base institucional

- **Director de Imdesepal:** líder general del programa, encargado de la orientación estratégica, la gestión de recursos y la articulación interinstitucional.
- **Administradores de Centro Comercial Villa de las Palmas y Plazas de Mercado:** gestores que coordinan la logística de las actividades y facilitan la comunicación entre los comerciantes y la institución.
- **Control Interno:** encargado de seguimiento de cada acción del Programa FIC.
- **Área de Comunicaciones de Imdesepal:** encargado de diseñar campañas, gestionar la difusión del programa y posicionar los logros alcanzados en medios y redes sociales.
- **Psicóloga institucional:** responsable de los procesos psicosociales, incluyendo atención individual, talleres grupales, actividades recreativas y fortalecimiento de habilidades blandas.

11. Aliados estratégicos y sostenibilidad

El Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes se fundamenta en un modelo de **articulación interinstitucional** que reconoce que el

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 25 de 33

fortalecimiento de la economía popular requiere esfuerzos compartidos entre el sector público, el sector privado, la academia y la sociedad civil.

Imdesepal, en su rol de coordinador, gestiona alianzas estratégicas que garantizan recursos técnicos, pedagógicos, financieros y logísticos, asegurando que el programa sea **sostenible en el tiempo (2024 – 2027 y más allá)**.


Figura 6 Aliados Estratégicos Programa FIC



Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Aliados estratégicos y su rol

1. **Gobernación del Valle del Cauca:** La Gobernación del Valle del Cauca se constituye en un aliado estratégico clave para el Programa FIC, aportando respaldo institucional, articulación regional y fortalecimiento técnico a las iniciativas de formación y emprendimiento. Su participación facilita la integración del programa con estrategias departamentales orientadas al desarrollo económico, la innovación, la competitividad y el apoyo a la economía popular, permitiendo ampliar el alcance y sostenibilidad de las acciones formativas. Además, la Gobernación suma capacidad operativa, visibilidad institucional y posibles recursos para cofinanciar proyectos, al tiempo que actúa como puente entre Imdesepal y programas departamentales

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 26 de 33

que promueven el crecimiento empresarial, la asociatividad y la participación de los comerciantes en redes regionales de desarrollo.

2. Alcaldía de Palmira: Secretarías municipales (Salud, Emprendimiento, Cultura e Inder Palmira)

La Alcaldía de Palmira se constituye en un aliado estratégico fundamental para el desarrollo del Programa FIC, dado que su liderazgo institucional permite articular políticas públicas locales en materia de desarrollo económico, inclusión social y fortalecimiento del comercio formal. La Alcaldía puede aportar recursos logísticos, escenarios de capacitación, articulación intersectorial y respaldo financiero en determinados proyectos. De esta manera, se garantiza que el programa tenga un impacto integral, alineado con el Plan de Desarrollo Municipal y con los objetivos de competitividad y sostenibilidad de la ciudad.

- Secretaría de Salud: apoyo en normativas sanitarias y capacitaciones en manipulación de alimentos.
- Secretaría de Emprendimiento: articulación con políticas municipales de apoyo a la economía popular.
- Secretaría de Cultura e Inder Palmira: acompañamiento en actividades recreativas, culturales y de bienestar psicosocial.

3. Cámara de Comercio de Palmira

- Lidera procesos de formación empresarial y comercial.
- Responsable de actividades como *Manejo Exitoso del Dinero*, *Laboratorio de Ventas*, *Exhibición de Producto* y mentorías en el Centro Comercial Villa de las Palmas.
- Brinda acompañamiento en procesos de formalización empresarial.
- Aporta datos para medir el impacto en competitividad y ventas.

4. Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA


- Encargado de certificaciones en **competencias laborales** (Atención al Cliente, Manipulación de Alimentos, Ventas de Productos).
- Aporta instructores y metodologías pedagógicas validadas a nivel nacional.
- Gestiona con **Fondo Emprender** proyectos productivos y acceso a capital semilla para comerciantes.

5. Fondo Emprender y aliados regionales

- Facilitan recursos financieros y convocatorias de apoyo al emprendimiento.
- Acompañan el **Ciclo de Proyectos de Negocio**, permitiendo que los comerciantes avancen hacia modelos de crecimiento empresarial.

6. Academias, Fundaciones y Universidades regionales

- Apoyan con estudios, diagnósticos y metodologías innovadoras.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 27 de 33


- Desarrollan proyectos de investigación aplicada que retroalimentan el programa.
 - Vinculan estudiantes en prácticas o semilleros de investigación para acompañar procesos formativos y de mentoría.
- 7. Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC**
- Aliado en temas de sostenibilidad ambiental, gestión de residuos, consumo responsable y formación en prácticas ecológicas aplicadas al comercio.
- 8. Asociaciones de comerciantes y líderes comunitarios**
- Representan la voz de los beneficiarios en la planeación y retroalimentación del programa.
 - Facilitan la apropiación social de los procesos formativos.
 - Aseguran la sostenibilidad al constituirse en redes de apoyo mutuo y autogestión.

Estrategias de sostenibilidad del programa

- **Institucionalización:** El Programa FIC se integra al plan estratégico de Imdesepal, asegurando presupuesto y recursos humanos hasta 2027.
- **Alianzas permanentes:** Convenios renovables con Cámara de Comercio, SENA y Fondo Emprender que garantizan continuidad de la oferta formativa.
- **Gestión de recursos externos:** Presentación de proyectos a convocatorias nacionales e internacionales que financien procesos de innovación, digitalización y sostenibilidad.
- **Participación activa de comerciantes:** Fomento de redes y comités que multipliquen el conocimiento adquirido y promuevan autogestión.
- **Monitoreo y evaluación:** Documentación de impactos para evidenciar resultados ante entes de control y posibles financiadores.
- **Visión a largo plazo:** Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

12. Sistema de seguimiento y evaluación

El seguimiento y la evaluación del **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes** constituyen un componente fundamental para garantizar la efectividad, la transparencia y la mejora continua en cada una de sus fases de implementación. Este proceso permitirá medir avances, identificar oportunidades de ajuste y asegurar que las acciones desarrolladas generen un impacto real en la población beneficiaria.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 28 de 33

12.1 Sistema de Monitoreo

Se implementará un sistema de monitoreo periódico que facilite el control sobre las actividades programadas y los resultados alcanzados. Este sistema estará orientado por indicadores de **gestión, resultado e impacto**, previamente definidos en el plan de acción del programa.


- **Informes semestrales de avance:** elaborados por el equipo técnico de Imdesepal, incluirán el cumplimiento de metas parciales, el análisis de las dificultades encontradas y las recomendaciones para ajustar las estrategias de formación, acompañamiento y articulación institucional.
- **Evaluación anual de cumplimiento:** consolidará de manera integral los logros obtenidos, así como los resultados cuantitativos (número de comerciantes capacitados, certificaciones entregadas, procesos de formalización y digitalización logrados, entre otros) y cualitativos (cambios en la percepción de los comerciantes, testimonios de transformación, buenas prácticas y lecciones aprendidas).

12.2 Transparencia y Rendición de Cuentas

El informe anual será presentado en los espacios de **rendición de cuentas** institucional, garantizando la participación activa de la comunidad de comerciantes. De igual manera, será socializado ante la **Junta Directiva de Imdesepal** y los **aliados estratégicos** vinculados al programa, con el fin de fortalecer la corresponsabilidad y la transparencia en la gestión pública.

12.3 Herramientas y Responsables

- **Herramientas de seguimiento:** matrices de control de metas, encuestas de satisfacción, registros administrativos, informes de asistencia y evaluaciones de impacto.
- **Responsables:** la coordinación del programa, con el apoyo de los encargados de las políticas de Planeación y Participación Ciudadana de Imdesepal, serán los encargados de consolidar la información y generar los reportes periódicos.
- **Mecanismos de retroalimentación:** los resultados de los informes serán insumo para la toma de decisiones, la planeación de nuevas fases y la incorporación de mejoras en la estrategia pedagógica del programa.

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 29 de 33

12.4 Enfoque de mejora continua

El proceso de seguimiento y evaluación estará alineado con los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, promoviendo la cultura de la autoevaluación, el aprendizaje institucional y la gestión orientada a resultados. De este modo, el FIC se consolidará no solo como un programa de formación, sino como una política institucional de fortalecimiento del comercio popular, con capacidad de ajuste dinámico frente a los cambios del entorno social y económico de Palmira.

1. Indicadores de Proceso


Miden la ejecución de las actividades planificadas.

DIMENSIÓN	INDICADOR	META ANUAL	FUENTE / INSTRUMENTO	RESPONSABLE
DIAGNÓSTICO	Encuesta empresarial aplicada con validación hasta el 2027	% de comerciantes vinculados	Registro de Encuesta	Imdesepal – Cámara de Comercio
FORMACIÓN	Cursos, talleres y capacitaciones ejecutadas	≥ 90% del plan anual	Listas de asistencia, actas	SENA – Cámara de Comercio
PSICOSOCIAL	Jornadas y sesiones realizadas	1 actividad mensual + atención individual	Informes de psicóloga	Imdesepal
MENTORÍA	Visitas y acompañamientos en sitio	Realización de acuerdo al cronograma	Reportes de mentoría	Cámara de Comercio – Imdesepal

2. Indicadores de Resultado

Miden el logro de objetivos específicos en los comerciantes.

Dimensión	Indicador	Meta 2024-2027	Fuente / Instrumento	Responsable
Competencias	Comerciantes certificados en	≥ 350 certificados	Registros SENA –	SENA – Imdesepal


	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 30 de 33

	competencias laborales		Cámara de Comercio	
Gestión empresarial	Comerciantes que aplican herramientas de planificación o mercadeo digital	≥ 60% de participantes	Encuesta de aplicación	Imdesepal
Calidad del servicio	Comerciantes que mejoran prácticas de atención al cliente	≥ 70% según evaluación de usuarios	Encuesta a clientes	Imdesepal – Cámara de Comercio
Formalización	Comerciantes que avanzan en registro mercantil o formalización	+20% frente a línea base 2024	Datos Cámara de Comercio	Cámara de Comercio

3. Indicadores de Impacto

Evalúan cambios en el entorno socioeconómico y comunitario.

Dimensión	Indicador	Meta 2027	Fuente / Instrumento	Responsable
Económica	Incremento en ventas de comerciantes vinculados	+15% promedio anual	Encuestas y registros contables	Imdesepal – Cámara de Comercio
Social	Mejora en percepción de convivencia y clima organizacional en Plazas, parque la Factoría y Centro Comercial.	+25% percepción positiva frente a línea base	Encuesta de clima comercial	Imdesepal
Psicosocial	Comerciantes con percepción de mayor bienestar y	70% reporta mejora	Encuestas de bienestar	Imdesepal – Psicóloga

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 31 de 33

	reducción de estrés			
Institucional	Fortalecimiento de redes de comerciantes	≥ 2 comités consolidados	Actas, registros	Imdesepal – Aliados

4. Instrumentos de Seguimiento

- **Encuestas anuales** de satisfacción y aplicación de conocimientos.
- **Registros administrativos:** asistencia, certificaciones, actas.
- **Informes de mentoría y psicosociales:** con sistematización de casos.
- **Observación directa** en Plazas, Villa de las Palmas y Parque de la Factoría.
- **Mesas de retroalimentación** con comerciantes y aliados cada semestre.


5. Responsables del Sistema

- **Coordinación FIC – Imdesepal:** liderazgo del proceso, consolidación de información y generación de informes anuales.
- **Cámara de Comercio:** reportes de capacitaciones, formalización y ventas.
- **SENA:** registros de certificación en competencias laborales.
- **Psicóloga Imdesepal:** informes psicosociales periódicos.
- **Aliados regionales (Fondo Emprender, universidades, CVC):** reportes de proyectos de negocio, sostenibilidad y acompañamiento.
- **Alcaldía de Palmira**

13. Conclusiones generales

El **Programa Institucional FIC – Formación Integral para Comerciantes** se ha consolidado como una estrategia innovadora y necesaria para fortalecer la economía popular en Palmira. El programa también ha incorporado un componente **psicosocial y de bienestar**, con actividades recreativas, talleres de comunicación asertiva y acompañamiento individual, lo que ha contribuido al fortalecimiento del tejido social y al mejoramiento de la convivencia en los entornos comerciales.

Para el período 2025 – 2027, se proyecta un **fortalecimiento integral**, con nuevas capacitaciones en marketing digital, exhibición de producto y sostenibilidad ambiental, así como la consolidación del ciclo de proyectos de negocio en alianza con el Fondo Emprender. Estas acciones buscan que los comerciantes no solo desarrollen habilidades técnicas, sino que también avancen en la **formalización empresarial**, la generación de redes de cooperación y la adopción de prácticas

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 32 de 33

responsables con el medio ambiente. El impacto esperado hacia 2027 es significativo:

- **Mayor competitividad y productividad** de los comerciantes en plazas de mercado, Villa de las Palmas y Parque de la Factoría.
- **Reducción de la informalidad** mediante procesos de registro y acompañamiento empresarial.
- **Incremento de la cohesión social**, con comerciantes más organizados y empoderados de sus procesos colectivos.
- **Sostenibilidad del programa**, gracias a la red de aliados estratégicos que garantizan continuidad y pertinencia.

El Programa FIC trasciende la formación académica para convertirse en un proceso de **transformación integral**, que dignifica el rol del comerciante, impulsa la economía local y fortalece la capacidad institucional de Imdesepal. Su continuidad y consolidación al 2027 no solo aseguran resultados inmediatos, sino que proyectan a Palmira como un referente en modelos de desarrollo económico inclusivo, articulado y sostenible.


14. Cibergrafía

Cámara de Comercio de Palmira. (2025, 31 de enero). *Estimación potencial comerciantes, zona de jurisdicción Palmira, Pradera, Florida y Candelaria* [Documento PDF]. Recuperado de <https://www.ccpalmira.org.co/informacion-y-estudios-economicos/estimacion-potencial-comerciantes/> CC Palmira

Cámara de Comercio de Palmira. (s. f.). *Anuario Estadístico de Palmira*. Recuperado de <https://www.ccpalmira.org.co/informacion-y-estudios-economicos/anuario-estadistico/> CC Palmira

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 (Dirección de Empleo Público). <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/plan-nacional-de-formacion-y-capacitacion-2020-2030-marzo-de-2020-pdf?download=true>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025). *Empleo informal y seguridad social*. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social> DANE+2DANE+2

	PROGRAMA FORMACIÓN INTEGRAL PARA COMERCIANTES (FIC)	CODIGO
		311-21-50-01
		VERSION
		01
		PAGINA
		Página 33 de 33

“El Espectador”. (2024, octubre 11). *Empleo informal en Colombia se mantiene en 56 %: DANE*. Recuperado de <https://www.radiosantafe.com/2024/10/11/empleo-informal-en-colombia-se-mantiene-en-56-dane/> Radio Santa Fe

Fedesarrollo. (2025). [Artículo]. *Mercado laboral, cada vez más informal en Colombia*. El País. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/economia/mercado-laboral-cada-vez-mas-informal-en-colombia-1207.html> Diario El País

“El Espectador”. (s. f.). *Bajó el empleo informal en Colombia, pero preocupa el panorama en las regiones*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/economia/bajo-el-empleo-informal-en-colombia-pero-preocupa-el-panorama-en-las-regiones/> ELESPECTADOR.COM

AméricaEconomía. (2024). *Colombia: cae el empleo informal, pero hay preocupación en las regiones*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/economia-y-mercados/colombia-cae-el-empleo-informal-pero-hay-preocupacion-en-las-regiones> AméricaEconomía

“La República”. (2022, septiembre). *El Dane reportó que del total de personas ocupadas en julio más de 58 % era informal*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/el-dane-reporto-que-del-total-de-personas-ocupadas-en-julio-mas-de-58-era-informal-3437806>