MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

INFORME PARCIAL No. 6

INFORME DE LA REALIZACIÓN DE 3 TALLERES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 127/2026

TIPO DE CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 127
OBJETO:	"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE SARAVENA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA"
EMPRESA CONTRATANTE:	ALCALDÍA DE SARAVENA
CONTRATISTA:	MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
NIT:	1090404841-0
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	CUARENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE ($48.986.000)
PLAZO DE EJECUCIÓN:	OCHO (8) MESES
FECHA DE LEGALIZACIÓN:	02 DE MARZO DEL 2026
FECHA DE INICIO:	03 DE MARZO DEL 2026
FECHA DE TERMINACION:	02 DE NOVIEMBRE DEL 2026

Informe de actividades de prestación de servicios como "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE SARAVENA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA".

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

Presentó el anexo 0 de la póliza No. CMT-100021724, certificado No. 489043671 del 27/02/2026 emitida por Seguros Mundial, para garantizar el cumplimiento previo a los siguientes amparos que se indican a continuación y se ajustan a los requisitos exigidos en el capítulo 2 sección 3 garantías artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015.

AMPARO	CONDICIONES SEGÚN EL CONTRATO	VIGENCIA		VALOR ASEGURADO
		DESDE	HASTA	
SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	Por un valor asegurado equivalente al (10%) del valor del contrato. Este amparo deberá tener una vigencia igual al plazo estimado del Contrato y cuatro (4) meses más, hasta liquidado del contrato.	27/02/2026	27/02/2027	$ 4,898,600.00
SUFICIENCIA DE PAGO DE SALARIOS,	Por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato. Este amparo deberá tener una vigencia igual al plazo total estimado del contrato y (03) años mas	27/02/2026	27/10/2029	$ 2,449,300.00
SUFICIENCIA DE LA GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO	Por un valor asegurado equivalente al (20%) del valor del contrato. Este amparo deberá tener una vigencia igual al plazo estimado del Contrato y cuatro (4) meses más, hasta liquidado del contrato.	27/02/2026	27/02/2027	$ 9,797,200.00

RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Teniendo en cuenta la cláusula tercera del contrato principal, **ACTIVIDADES ESPECIFICAS**, se dio el cumplimiento de prestación del servicio establecido en dicha cláusula, según la propuesta económica presentada y como se establece a continuación:

ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Talleres de educación financiera dictados por un profesional en áreas de economía y/o administración, y/o contaduría a los beneficiados del fondo	Taller	51	830.000,00	42.330.000,00

ITEM	ACTIVIDAD	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
	reconvertir. 8 talleres dirigidos a 75 beneficiarios del fondo reconvertir en los siguientes temas: •Fundamentos de la Gestión Empresarial • Contabilidad y Finanzas para Emprendedores • Estrategias de Ventas y Atención al Cliente • Diseño y Evaluación de Planes de Negocio • Herramientas Digitales para la Gestión Empresarial • Innovación y Creatividad Empresarial • Gestión Efectiva de Proyectos • Liderazgo y Organización Empresarial				
2	Asesoría, acompañamiento y seguimiento a los beneficiarios del Programa de Reconversión socio Laboral, para el fortalecimiento productivo del mismo.	MES	8	832.000,00	6.656.000,00
TOTAL					**48.986.000,00**

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, CON SUS ESPECIFICACIONES Y LA IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR

OBJETO A CONTRATAR

El objeto del proyecto a contratar es "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE SARAVENA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA".

ALCANCE DEL OBJETO

Este proyecto tiene como objetivo ofrecer talleres de educación informal y acompañamiento a los beneficiarios del Fondo de Reconversión, como parte del Programa de Reconversión Socio-laboral en el municipio de Saravena, Arauca. Los talleres y el acompañamiento están diseñados para fortalecer las habilidades empresariales de los participantes, brindándoles la orientación necesaria para facilitar su transición hacia actividades económicas legales y sostenibles. El

propósito final es generar empleo de calidad, promover la formalización laboral y contribuir al cumplimiento de los principios del trabajo decente en la región.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Fortalecer la educación y creación de estrategias que garanticen oportunidades laborales para la promoción efectiva de las iniciativas de generación de trabajo decente en el municipio de Saravena

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Alinear la oferta de educación y capacitación con las necesidades empresariales y productivas del municipio de Saravena.
- Fortalecer el conocimiento sobre las tendencias del mercado laboral, comercial y productivo, así como sobre competitividad, innovación y formalización empresarial.
- Brindar acompañamiento técnico y asesoría posterior a los procesos de capacitación, para apoyar la consolidación y sostenibilidad de los emprendimientos.
- Fortalecer la apropiación de herramientas de educación financiera y gestión empresarial, orientadas a la planeación financiera, toma de decisiones y sostenibilidad de los negocios.

META DEL PROYECTO

Impulsar la formación de los 75 beneficiaros del fondo reconvertir con habilidades financieras, administrativas, tecnológicas empresariales, pertinentes para el desarrollo empresarial del territorio, fomentando su aplicación práctica en iniciativas productivas que contribuyan al fortalecimiento económico y social de la región.

POBLACIÓN BENEFICIADA

El proyecto va dirigido a 75 beneficiarios del fondo reconvertir del Municipio de Saravena.

INFORME DETALLADO DE LAS ACTIVIDADES CONTRATADAS

Informe de actividades de prestación de servicio como: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO EN EL DESARROLLO

EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE SARAVENA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA".

RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

ITEM 1

Se cumplió con la realización de 3 talleres los días 9, 10 y 11 de junio de 2026; en la administración municipal para el cumplimiento del contrato de la siguiente manera:

Temática de los talleres:

- Fundamentos de la Gestión Empresarial
- Contabilidad y Finanzas para Emprendedores
- Estrategias de Ventas y Atención al Cliente

Los talleres están dirigidos a setenta y cinco (75) personas con ideas de negocio o nuevos emprendedores del municipio de Saravena, donde se les capacita de una forma teórico practico para dar claridad a cada concepto y puedan surgir nuevas empresas legalmente constituidas, con el fin de mejorar la calidad de vida y la economía del municipio.

DIAPOSITIVAS UTILIZADAS EN LOS TALLERES

METODOLOGÍA UTILIZADA

- DURACIÓN: Dos (02) horas cada taller
- PARTICIPANTES: (75) personas total - en 2 secciones de 37 y 38 personas

TEMA N° 1

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

TALLER DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIONAL

programa de reconversión socio laboral

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

ETAPAS DE LA ORGANIZACIÓN

División del Trabajo

- **Es la separación y delimitación de las actividades , con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo , dando lugar a la especialización y el perfeccionamiento en el trabajo.**

Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas



www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

Alcaldía Municipal de Saravena

Etapas de la Organización

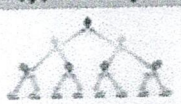
Jerarquización

Es la disposición de las funciones de una organización por un orden de rango, grado o importancia

- ***Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen.***
- ***La Jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen ente sin con precisión.***

Reglas para la jerarquización

- **Los niveles jerárquicos establecidos dentro de cualquier grupo social deben ser los mínimos e indispensables.**
- **Se debe definir claramente el tipo de autoridad (lineal ,funcional ,y/o staff) de cada nivel.**





www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

Etapas de la Organización

Departamentalización

concepto

A la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades con base en su similitud.

Secuencia de departamentalización

1.- Listar todas las funciones de la empresa
2.- Clasificarlas
3.- Agrupar según orden jerárquico
4.- Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas o departamentos
5.- Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación entre las funciones y los puestos
6.- Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos
7.- El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa y de las funciones involucradas.

Alcaldía Municipal de Saravena

Tipos de Departamentalización

Se aplican de acuerdo con la situación especifica de cada empresa. Los mas usuales son los siguientes :

Funcional

Consiste en agrupar las actividades análogas según su función primordial para lograr la especialización y con ello una mayor eficiencia personal..
Es común en la empresas industriales.

Por productos

Es característica de las empresas que se dedican a la fabricación de diversas líneas de productos.
La Departamentalización se hace en un producto o grupo de productos relacionados entre si.

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

Tipos de Departamentalización

Geográfica o por territorios

Este tipo de departamentalización proporciona un instrumento lógico y eficiente cuando las unidades realizan actividades por sectores alejados físicamente y cuando el tramo de operaciones y personal supervisado es muy extenso y esta disperso en áreas muy grandes

Clientes

Consiste en crear unidades cuyo interés primordial es servir a los distintos compradores . Por lo general se aplica en empresas comerciales, principalmente en almacenes y en determinados mercados.

Por procesos o equipo

El proceso o equipo puede servir de base para crear unidades departamentales sobre todo si presenta ventajas económicas ,de eficiencia, ahorro de tiempo ,ya sea por la capacidad del equipo , manejo especial del mismo ,
Un claro ejemplo es la división de una planta automotriz por que cada una de las etapas como : fundición , ensamble pintura , tapizado , tiene su propio departamento

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

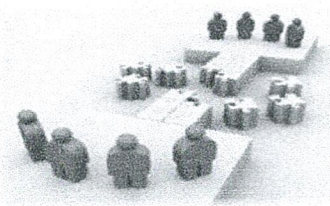
Alcaldía Municipal de Saravena

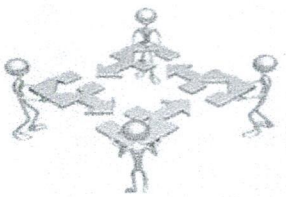
Tipos de Departamentalización

Secuencia

Este tipo de departamentalización se utiliza en niveles intermedios e inferiores .Es necesario por razones técnicas o económicas , si se aplica este tipo de departamentalización es necesario hacerlo por secuencias alfabéticas, numéricas o de tiempo.







www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

Tipos de Departamentalización

Descripción de funciones , actividades y obligaciones

Después de haber establecido los niveles jerárquicos y departamentos de la empresa, es necesario definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización.
Esta es la ultima etapa de la división del trabajo y consiste en la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades.

Alcaldía Municipal de Saravena

Etapas de la organización

Coordinación

Coordinación. Se refiere a la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el propósito de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos.

La coordinación nace de la necesidad de sincronizar y armonizar los esfuerzos para realizar eficientemente una tarea Cuando se realizan adecuadamente las funciones administrativas y se da la debida atención a sus interrelaciones, el resultado es una combinación de esfuerzos bien integrados y balanceados de un grupo de trabajo.

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

TEMA No. 2

Alcaldía Municipal de Saravena

TALLER DE ATENCIÓN AL CLIENTE

programa de reconversión socio laboral

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

Alcaldía Municipal de Saravena

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un ***elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos,*** la publicidad o la venta personal. ***Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno.*** Se han observado que los clientes son sensibles al servicio.

1. Contingencias del servicio: ***El vendedor debe estar preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo creería que le trataran a él.***

2. Acciones: Las actitudes se reflejan en acciones: ***el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente.***

3. Admitir: Es decir, ***conocimientos del producto en relación a la competencia,*** y el enfoque de ventas; ***están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor,*** o simplemente se preocupan por ***empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas,*** pero ***que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.***

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

Alcaldía Municipal de Saravena

Cada área ve al cliente desde su apariencia sin una posición general.

- **Vendedor:** El cliente es un ladrón que tiene dinero y debe devolvérmelo.
- **Almacén:** El cliente es aquel que viene a desorganizar mis inventarios.
- **Depart. Legal:** El cliente es aquel que puede demandarnos si nos descuidamos.
- **Atención al cliente:** El cliente es esa persona que sólo viene a quejarse.
- **Gerente:** El cliente es esa persona que constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importantes.
- **Propietario:** El cliente es una persona caprichosa que tengo que aguantarle para que me ingrese dinero.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Intangible:** No se puede tocar, sentir, escuchar y oler antes de la compra.
- **Inseparable:** Se fabrica y se consume al mismo tiempo.
- **Variable:** Depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.
- **Perecedero:** No se puede almacenar.

Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal, en cumplir las expectativas del cliente, esas destrezas que se refieren a la comunicación son:

- **Diagnosticar:** Para lograr esta sensación del impacto en los clientes, es muy importante cuidar ***lo que comúnmente se conoce como comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el cliente.***

Alcaldía Municipal de Saravena

Un buen servicio al cliente es el que usa la empatía con éste, es decir, lograr ponerse en su lugar para que sienta la confianza en la empresa que le está ofreciendo la atención.

BENEFICIOS DE UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE

Es una actividad que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y que tiene como ***objetivo satisfacer las dudas, necesidades o problemas del consumidor,*** puede tener grandes ventajas si se efectúa de modo adecuado.

Entre sus beneficios se puede mencionar la satisfacción del cliente, reducción de los reclamos, incremento de las ventas y ganancias en rentabilidad.

Claves para lidiar con un cliente enojado: Muchas veces, usted tendrá que lidiar (enfrentarse) con un cliente muy enojado. No importa de quien sea la culpa, siempre es importante tener algunos principios en mente para mejorar, antes que deteriorar, la situación con el cliente. **Claves:**

- Permanezca calmado. Trate de ser diplomático y educado. ***Si se enoja solo logrará que el cliente se enoje más.***
- Trate de ver las cosas desde el punto de vista del cliente. Probablemente usted también se sentiría enojado si estuviese en la misma situación.

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frio y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- La calidad interna ***impulsa*** la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados ***impulsa*** su lealtad.
- La lealtad de los empleados ***impulsa*** la productividad.
- La productividad de los empleados ***impulsa*** el valor del servicio.
- El valor del servicio ***impulsa*** la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente ***impulsa*** la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente ***impulsa*** las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

La comunicación es la única forma de hacer conocer la ventaja de la empresa en relación a sus competidores. Es la que permite ocupar un lugar en la mente de los consumidores (posicionamiento).

TEMA No. 3

Alcaldía Municipal de Saravena

TALLER DE CONTABILIDAD BÁSICA

programa de reconversión socio laboral

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

MO MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Alcaldía Municipal de Saravena

CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE CONTABILIDAD

Seguramente te has preguntado: ¿Cuáles son los conocimientos esenciales para la contabilidad? Para resolver tu duda, aquí tienes unos conceptos básicos.

- **Balance de situación** o balance general. Es el informe en el que se refleja la situación financiera y económica de una empresa durante un periodo de tiempo determinado. Incluye la información sobre el patrimonio neto, el activo y el pasivo.

Alcaldía Municipal de Saravena

- **Registro de operaciones**. Un negocio o empresa debe registrar todas las operaciones que lleve a cabo para tener siempre disponible esa información. Las operaciones se anotan en el Libro Diario y el Libro Mayor. Se desglosan las cuentas en dos partidas: el debe y el haber.
- **Balance de comprobación de sumas y saldos**. Es un balance trimestral (también puede hacerse mes a mes) en el que se plasma el debe y el haber de las diferentes cuentas y su correspondiente saldo.

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

- **Ciclo contable**. Se trata de todas las operaciones que realiza la empresa durante un ejercicio económico. El ejercicio económico suele durar un año; empieza el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre.

- **Cuenta de pérdidas y ganancias**. Es el documento contable que permite conocer el resultado económico del ejercicio. Ofrece un resumen de todos los gastos y los ingresos que genera tu empresa durante el ejercicio. Sustrayendo los gastos de los ingresos se puede determinar si el resultado del ejercicio se determina en beneficios o pérdidas.

Alcaldía Municipal de Saravena

CONCEPTOS RELACIONADOS CON LAS CUENTAS

- **Debe y haber.** Todas las cuentas tienen dos zonas diferenciadas en las que anotar los movimientos que se producen. Son el deber y el haber.
- **Cargo y abono.** Todas las cuentas pueden incrementar o disminuir el saldo en función de las operaciones realizadas. Estos aumentos o disminuciones se llaman cargo y abono. Cargar en una cuenta quiere decir registrar una operación en el debe; abonar, por el contrario, implica registrarla en el haber.

www.saravena-arauca.gov.co /AlcaldiaSaravena @Alcsaravena

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA

Alcaldía Municipal de Saravena

- **Principio de partida doble**. Es el principio que permite equilibrar el balance y comprobar que el registro de las operaciones se realiza bien. Toda operación contable (en contabilidad llamado asiento) afecta a dos o más cuentas por lo tanto, la suma de los importes en el debe será igual que la suma de los importes en el haber.
- **Saldo de una cuenta.** Es la diferencia que existe entre la sumas del debe y las del haber. Cuando la diferencia es cero entonces la cuenta está saldada; es una cuenta cerrada.

Elaborado por:

MARIAN JULIETH ORTIZ GIL
C.C. 1.090.404.841

CL 31 NRO 17 - 10 BRR LIBERTADORES
Celular 3157073179
marianortizgil@gmail.com
SARAVENA