



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO:

**“MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA
EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y
SERVICIOS DE CATERING PALACIO REAL DE LA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORA: Verónica de las Mercedes López Lara

DIRECTOR: Dr. Luis Eduardo Lara Villegas.Msc

Ibarra, Junio, 2011

AUTORÍA

Yo, VERÓNICA DE LAS MERCEDES LÓPEZ LARA, portadora de la cédula de ciudadanía N° 10022494948-8 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría: “MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING PALACIO REAL DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y , se han respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Firma

CI: 100224948-8

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada Verónica de las Mercedes López Lara, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA, cuyo tema es: **“MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING PALACIO REAL DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**; considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los seis días del mes de junio del 2011.

Dr. Luis Eduardo Lara Villegas. Msc.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

CESION DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

Yo, **Verónica de las Mercedes López Lara**, con cédula de identidad N°. 100224948-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING PALACIO REAL DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

f).....

AUTORA: Verónica de las Mercedes López Lara

C.I.: 100224948-8

Ibarra, a los 6 días del mes de junio de 2011



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100224948-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	LÓPEZ LARA VERÓNICA DE LAS MERCEDES		
DIRECCIÓN:	URB. CARLOS SUÁREZ NRO. 0-61		
EMAIL:	vemelop@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062651523	TELÉFONO MÓVIL:	081434694

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING PALACIO REAL DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA
AUTOR (ES):	LÓPEZ LARA VERÓNICA DE LAS MERCEDES
FECHA: AAAAMMDD	2011- 06-06

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A
ASESOR /DIRECTOR:	DR. LUIS EDUARDO LARA VILLEGAS

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Verónica de las Mercedes López Lara**, con cédula de ciudadanía Nro. 100224948-8, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los..... días del mes de..... de 20.....

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre:

C.C.:
BIBLIOTECA

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

Cargo: JEFE DE

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

A Dios que me dio fortaleza para culminar mi meta profesional.

A mi esposo, que me brindó su apoyo en todo momento a lo largo de mis estudios.

A Alisson e Isaac, que supieron comprender mi ausencia del hogar y son la razón de mi vida.

A mis padres, que me dieron el ser y siempre han estado presentes con su amor y comprensión.

Verónica López Lara

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, por su contribución para el desarrollo de la sociedad del norte del país.

A todos mis maestros, por su ejemplo y profesionalismo demostrado en sus enseñanzas.

Al Dr. Luis Eduardo Lara, un especial agradecimiento por su paciencia, tiempo y asesoría en este trabajo de grado.

Al Dr. Vicente Ponce, quien me brindó toda la apertura para el desarrollo de esta investigación.

Al personal docente, administrativo y estudiantes del Colegio Técnico "31 de Octubre" por la colaboración brindada.

A la Msc. Ximena Arteaga, por su apoyo y confianza en mí.

Verónica López Lara

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de grado se lo ha planteado a fin de implementar una mejor gestión administrativa y financiera de la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”, mediante un Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros, que permita mejorar los procesos de la organización.

A continuación se presenta una síntesis de la estructuración de cada capítulo del informe final de la investigación.

En el primer capítulo se realizó el Diagnóstico para determinar la situación actual de la microempresa educativa; se analizó las variables; la Estructura Organizativa, Contable y Financiera con sus respectivos indicadores; así como el Talento Humano, cuya información se obtuvo a partir de fuente primaria en base a entrevistas al Presidente de la microempresa educativa y encuestas al personal docente y a estudiantes del Colegio Técnico “31 de Octubre”; de igual forma se examinó la variable Calidad del Servicio ofertado; luego los datos fueron tabulados e interpretados con la finalidad de tener un conocimiento profundo de la realidad de la microempresa. Previamente se estableció la población y se realizó el respectivo cálculo de la muestra.

El segundo capítulo, se refiere a las bases teóricas, las cuales nos sirvieron para tener conocimientos, especialmente de servicios de catering, administración, contables y de control interno. La normativa legal vigente para educación técnica aportó significativamente a este modelo. Para obtener la información se acudió a fuentes bibliográficas, las cuales fueron de gran ayuda en la elaboración del trabajo de grado.

El tercer capítulo es la propuesta, en el cual se desarrolla la gestión administrativa, el manual de funciones y procedimientos, el código de ética, reglamento interno de la microempresa educativa y el proceso contable y financiero, que se refiere a la aplicación de principios y procesos contables a fin de informar sobre la situación financiera, el resultado de sus operaciones y los cambios de la misma. Esta información será útil para la toma de decisiones, ya que permitirá medir la solvencia, liquidez y la capacidad de generación de recursos; además que será de gran ayuda para evaluar la gestión de la administración de la organización.

En el cuarto capítulo se analizan los impactos, sus causas y sus respectivos indicadores, en la aplicación del modelo de procedimientos administrativos y financieros, en los aspectos económico, social, educativo, ecológico y ético. Además se elaboró la matriz con la finalidad de determinar el nivel de impacto general de la propuesta.

Finaliza el presente trabajo de grado con las respectivas conclusiones y recomendaciones, así como los anexos de la investigación efectuada, en el que se destaca la aplicación de la propuesta por la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real” con el objetivo de mejorar los procesos existentes, lo que permitirá brindar a su clientes servicios de catering de calidad.

ÍNDICE GENERAL

	Págs.
PORTADA	i
RESUMEN EJECUTIVO	ii
THE EXECUTIVE SUMMARIZE	iii
AUTORÍA	iv
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
PRESENTACIÒN	xi
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE GRÀFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	18
Antecedentes	18
Objetivos Diagnósticos	20
Variables	20
Indicadores	21
Matriz de Relación Diagnóstica	22

Fuentes de Información	24
Mecánica Operativa	26
Presentación y Análisis de la Información	29
Análisis FODA	42
Estrategias FA-FO-DA-DO	44
Identificación del Problema Diagnóstico	46
BASES TEÓRICAS.....	48
La Educación Técnica	48
La Microempresa	49
La Administración	52
Control Interno	57
La Organización	62
La Contabilidad	69
Finanzas	73
Servicios de Catering	76
FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA.....	79
Antecedentes	79
Gestión Administrativa	80
Estructura Organizacional	81
Modelo Orgánico Funcional	83
Código de Ética	101
Reglamento Interno	107
Manual de Procedimientos	113
Manejo Contable	119

Plan de Cuentas	120
Proceso Contable	125
Jornalización	127
Mayorización	127
Balance de Comprobación	128
Estados Financieros	129
Documentos	135
Sistema de Control Interno	139
Indicadores Financieros	142
ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	144
Impacto Económico	145
Impacto Social	146
Impacto Educativo	147
Impacto Ecológico	148
Impacto Ético	149
Impacto General	150
CONCLUSIONES.....	151
RECOMENDACIONES.....	152
BIBLIOGRAFÍA.....	153
ANEXOS.....	155
Anexo 1	155
Anexo 2	157

Anexo 3	158
Anexo 4	160
Anexo 5	163
Anexo 6	165
Anexo 7	166
Anexo 8	167
Anexo 9	171
Anexo 10	174

ÍNDICE DE CUADROS ESTADÍSTICOS

	<u>Págs.</u>	
Cuadro Nº 1.1	Descomposición de la muestra	28
Cuadro Nº 1.2	Organigrama	29
Cuadro Nº 1.3	Comunicación	30
Cuadro Nº 1.4	Procesos	31
Cuadro Nº 1.5	Funciones	32
Cuadro Nº 1.6	Normativa Legal	33
Cuadro Nº 1.7	Código de Ética	34
Cuadro Nº 1.8	Documentos	35
Cuadro Nº 1.9	Capacitación	36
Cuadro Nº 1.10	Estímulo Económico	37
Cuadro Nº 1.11	Difusión de Servicios	38

Cuadro Nº 1.12	Servicio y Atención	39
Cuadro Nº 3.1	Diario General	127
Cuadro Nº 3.2	Mayor General	128
Cuadro Nº 3.3	Balance de Comprobación	129
Cuadro Nº 3.4	Estado de resultados	130
Cuadro Nº 3.5	Balance General	132
Cuadro Nº 3.6	Estado de Flujo de efectivo	134
Cuadro Nº 3.7	Estado de Cambios en el Patrimonio	135
Cuadro Nº 3.8	Factura	136
Cuadro Nº 3.9	Liquidación de compras y servicios	137
Cuadro Nº 3.10	Requisición de productos, ingredientes e insumos.	138
Cuadro Nº 4.11	Tabla de calificaciones	144

Cuadro N° 4.12	Matriz general de impacto económico	145
Cuadro N° 4.13	Matriz general de impacto social	146
Cuadro N° 4.14	Matriz general de impacto educativo	147
Cuadro N° 4.15	Matriz general de impacto ecológico	148
Cuadro N° 4.16	Matriz general de impacto ético	149
Cuadro N° 4.17	Matriz general de impactos	150

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<u>Pág.</u>
Gráfico N° 1	Flujograma del proceso contable	126

INTRODUCCION

Actualmente el Colegio Técnico “31 de Octubre” se ha proyectado hacia una educación científica-productiva, reflexiva y crítica, basados en principios de libertad, responsabilidad, toma de decisiones, tolerancia y respeto; es por ello que se ha implementado la Microempresa Educativa de Servicio de Catering “Palacio Real”.

La ciudad de Otavalo al constituirse en un hermoso lugar para desarrollar el turismo y la gastronomía, razón por la cual el colegio al contar con una microempresa educativa de servicios de catering incrementa esta actividad y contribuye al desarrollo local, regional y nacional.

La microempresa educativa en este establecimiento, tiene como objetivo central aprovechar los recursos existentes en este lugar, así como mejorar la calidad de vida y capacidad productiva de los estudiantes ya que ellos crean su fuente de ingresos propios y a la vez se eleva la situación socio económica en este sector de la ciudad de Ibarra.

Además, la unidad productiva fortalece y consolida la organización de la comunidad educativa ya que cada uno de los participantes tiene la oportunidad de poner en práctica los conocimientos teóricos impartidos en el aula y de esta manera el aprendizaje es significativo, por ende existe una educación acorde a los avances tecnológicos, es decir una educación de calidad que es la que actualmente se debe implementar en los colegios que requieren de un cambio esencial para el progreso.

El presente trabajo de grado tiene como fin diseñar un modelo de procedimientos administrativos y financieros para la microempresa educativa de servicios de catering “Palacio Real”, mismo que permitirá tener un conocimiento actual de todos los aspectos relevantes de la administración y el manejo financiero para que exista una mejor organización y poder conocer en cualquier momento resultados, así como prever situaciones de tipo económico a corto, mediano y largo plazo importantes.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 ANTECEDENTES

El Colegio Técnico Popular “31 de Octubre” se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, ciudad de Otavalo, parroquia urbana San Luis , en el Barrio San Juan, en la calle Luis Cisneros intersección Panamericana y fue creado el 1 de Mayo de 1991 mediante Acuerdo Ministerial Nro. 1619; el cual brinda un servicio de educación básica comprendida entre el octavo, noveno, décimo año y actualmente mantiene el Bachillerato Técnico, modalidad a distancia en Agropecuaria Forestal y Ciencias Sociales y en la modalidad presencial en Hotelería y Turismo y Mecánica Industrial.

El establecimiento educativo es atendido por el proyecto educativo microempresarial Plan 50, que ejecuta la Dirección Nacional de Educación Popular Permanente del Ministerio de Educación mediante Acuerdo Ministerial Nro. 1979 del 12 de Julio de 2002.

La microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real “en la línea de Hotelería, fue creada en el marco del Plan 50, mediante acuerdo suscrito por los socios fundadores el 14 de Octubre del 2003.

El colegio posee una infraestructura adecuada, conformada por dos plantas, recomendada por la pedagogía moderna y la técnica actual a fin de cumplir con los propósitos de la educación. Además tiene un Centro de Cómputo, Biblioteca y la microempresa educativa cuenta con un laboratorio de cocina, un taller de coctelería y bodega de menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina.

La institución educativa cuenta con personal administrativo, docente y de servicios generales, los cuales laboran en su mayoría desde la creación

del colegio. Ha sido motivo de mucha preocupación tanto de los directivos como del personal docente que labora en esta institución involucrarse en actividades de renovación y transformación de la educación impartida en este establecimiento, acorde a las exigencias científicas y tecnológicas que demanda la sociedad actual.

El presupuesto institucional en su totalidad es financiado por el Estado para cancelación de sueldos, servicios y suministros; la microempresa educativa de Servicios de Catering “Palacio Real” autogestiona sus recursos económicos mediante la vinculación de procesos productivos.

Se debe considerar que el colegio al contar con un bachillerato Técnico en Hotelería y Turismo y su microempresa educativa logra el fortalecimiento de la formación técnica de las y los estudiantes, ya que existe una vinculación directa en los procesos productivos al proceso de enseñanza aprendizaje y así mejorar su calidad de vida.

Sin embargo la microempresa educativa presenta problemas para obtener información actualizada y confiable al momento de la toma de decisiones, no existe un manual de procedimientos administrativo y financiero en el cual se especifique el desempeño de cada miembro de la microempresa educativa, por lo que existe dificultad de carácter jerárquico y de segregación de funciones en algunas tareas, así como la necesidad de implementar un sistema contable que permita determinar información relativa a la economía y finanzas de la microempresa para lograr una mayor participación en el mercado competitivo.

Con estos antecedentes, se fortalece el espíritu de innovación, creatividad y en especial una formación integral en donde los estudiantes sean quienes puedan tener una educación para la vida a través de actitudes críticas y de la expresión creativa que se manifiesta en la microempresa educativa, la cual permite a los profesores y alumnos obtener ingresos para la sostenibilidad propios y de sus familias,

ofreciendo a la comunidad en general productos alimenticios de calidad a precios convenientes.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Realizar el diagnóstico situacional mediante la determinación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la microempresa educativa para conocer los procesos administrativos y financieros actuales a fin de proponer un modelo administrativo financiero para la gestión institucional.

1.2.2 Objetivos Específicos

1.2.2.1 Analizar la estructura organizativa y funcional de la microempresa educativa “Palacio Real”.

1.2.2.2 Verificar los procesos contables – financieros, de acuerdo a la normativa legal vigente.

1.2.2.3 Determinar aspectos del talento humano en el desempeño de sus funciones en la microempresa educativa.

1.2.2.4 Evaluar la calidad de servicios ofertados a los clientes.

1.3 VARIABLES DIAGNÓSTICAS

Para realizar el estudio diagnóstico se ha creído conveniente efectuar un estudio de campo sobre la base de aspectos generales que serán operabilizados con la identificación de variables e indicadores, que son de especial interés para el proceso de investigación en este trabajo.

1.3.1. Variables

- 1.3.1.1 Estructura Organizativa.
- 1.3.1.2 Estructura Contable – Financiera.
- 1.3.1.3 Talento Humano.
- 1.3.1.4 Calidad del servicio ofertado.

1.3.2. Indicadores

Variable: Estructura Organizativa

- Organigrama.
- Comunicación.
- Autoridad.
- Funciones.
- Actividades.

Variable: Estructura Contable – Financiera.

- Normativas.
- Plan de Cuentas.
- Estados Financieros.
- Controles.
- Presupuestos.

Variable: Talento Humano.

- Reglamento.
- Incentivos.
- Código de Ética.
- Competencias.
- Capacitación.
- Remuneración.

Variable: Servicio ofertado

- Calidad del servicio.
- Atención al cliente.

- Publicidad.
- Satisfacción del cliente.

1.3.3. Matriz de Relación Diagnóstica.

MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS	RESPONSABLE
<p>Analizar la estructura organizativa y funcional de la microempresa educativa “Palacio Real”.</p>	<p>Estructura Organizativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama. • Comunicación. • Autoridad • Funciones. • Actividades. 	<p>Primaria Primaria Primaria Primaria</p>	<p>Observación Entrevista Encuesta Encuesta Entrevista</p>	<p>Investigadora Presidente Personal Personal Presidente</p>
<p>Verificar los procesos contables – financieros, de acuerdo a la normativa legal vigente.</p>	<p>Estructura Contable – Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Normativas. • Plan de Cuentas. • Estados Financieros. • Controles. • Presupuestos. 	<p>Primaria – Secundaria Primaria – Secundaria Primaria Primaria</p>	<p>Observación Entrevista Entrevista Entrevista Entrevista</p>	<p>Investigadora Presidente Presidente Presidente Presidente</p>

			Primaria		
Determinar aspectos del talento humano en el desempeño de sus funciones en la microempresa educativa.	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento. • Incentivos. • Código de Ética. • Competencias. • Capacitación. • Remuneración. 	Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria Primaria	Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta	Personal Personal Personal Personal Personal Personal
Evaluar la calidad de servicios ofertados a los clientes.	Servicio ofertado	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicios. • Atención al cliente. • Publicidad. • Satisfacción del cliente. 	Primaria Primaria Primaria Primaria	Encuesta Encuesta Encuesta Encuesta	Personal Personal Personal Personal

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN

1.6.1 Metodología de Investigación

La metodología de investigación se basó en los siguientes métodos que a continuación se describen.

1.6.1.1 Método Científico

El método científico se aplicó en el trabajo investigativo para plantear el problema de forma adecuada, considerar aspectos importantes, obtener información necesaria sobre el tema, así como determinar la causa y efecto que se obtuvo con la propuesta.

1.6.1.2. Método Inductivo

Este método se utilizó para la recolección de la información para elaborar las bases teóricas-conceptuales de la investigación; partiendo de hechos, acontecimientos y situaciones particulares llegar a establecer conclusiones y recomendaciones generales.

1.6.1.3. Método Deductivo

El método deductivo se lo utilizó en la investigación partiendo de modelos, teorías y hechos de carácter general, se llegó a determinar particularidades o estrategias de solución del problema objeto de investigación.

1.6.1.4. Método Analítico

La aplicación de este método fue de gran importancia para el análisis, no solo de aspectos teóricos o científicos, sino de resultados que se obtuvieron de encuestas y entrevistas mediante su correspondiente tabulación.

1.6.1.5. Método Sintético

El método sintético ayudó en la comprensión de los efectos y causas del problema objeto de investigación, la reconstrucción de cada aspecto importante, así como para la estructuración del marco teórico. Todos los elementos de la problemática planteada fueron expuestos sintéticamente mediante resúmenes, diagramas, tablas, cuadros y gráficos.

1.6.1.6. Criterio De Expertos

Este aspecto ayudó a recolectar información de un grupo de especialistas en la materia de turismo, gastronomía y administración para tener valoraciones, sugerencias, oposiciones o avales que permitan proponer correctamente el modelo administrativo financiero para la microempresa educativa.

1.6.2 Instrumentos de recolección de información

Para el levantamiento de la información básica para el desarrollo de este trabajo, se recurrió a varias técnicas y herramientas de recolección de la información de carácter primario y secundario, que fueron sometidos al siguiente procedimiento:

1.6.2.1.1 Información Primaria

Encuestas: Previo a un cuestionario previamente elaborado, a fin de que la información constituya un respaldo suficiente a lo que se pretendió alcanzar, datos que se sometieron al siguiente esquema:

- Ordenamiento y clasificación de la información recolectada.
- Codificación, análisis y discusión de la información disponible.
- Redacción y elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

Entrevista: Para el desarrollo de la presente investigación, ésta técnica orientó a establecer contacto con las personas que se las consideró fuentes de información, tuvo como propósito obtener información espontánea y abierta de interés para el estudio que se realizó.

Observación: Se ha utilizado directa e indirectamente en los hechos relevantes que tuvieron que ver con el presente problema.

1.6.2.2 Información Secundaria

Son todas aquellas que ofrecieron información sobre temas a investigarse, pero que no son fuente original de los hechos y situaciones, sino que las referencias. Éstas fueron:

- **Bibliográfica:** Se revisó toda clase de documentos sean éstos libros, folletos, balances, revistas, internet, periódicos, entre otros; todos ellos encaminados a nutrir al contenido a este proceso investigativo.
- **Fichaje nemotécnico y tabulación de todo el acopio científico.** Se tuvo previsto, que bajo esta secuencia metodológica se pudo obtener los resultados que se desearon alcanzar y que tuvieron estrecha vinculación con el análisis de la investigación.

1.7 MECÁNICA OPERATIVA

1.7.1 Identificación de la Población

Ésta representó el conjunto de elementos, individuos o cosas de una misma característica o especie que ocuparon una misma área geográfica, sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo probabilístico.

En nuestro caso se ha tomado como población universo para el diagnóstico a dos grupos y éstos son:

1.7.1.1 Empleados

Esta investigación implica de forma directa a todos los empleados de la microempresa educativa “Palacio Real”, mismos que contribuyeron al desarrollo de este trabajo. El personal administrativo y de servicios es el siguiente:

- a) Presidente
- b) Gerente
- c) Administrador
- d) Jefe de Marketing
- e) Contadora
- f) Secretaria
- g) Coordinador de Eventos y Servicios
- h) Cocineros
- i) Meseros
- j) Ayudantes de cocina
- k) Posilleros

1.7.1.2 Estudiantes

La muestra para este trabajo investigativo fue tomada del total de estudiantes matriculados del Colegio Técnico “31 de Octubre” en el año lectivo 2010 - 2011 que son 600, los cuales corresponden a octavo, noveno y décimo año de Educación Básica y a primero, segundo y tercer año de Bachillerato.

1.7.2 Identificación y cálculo de la muestra

La muestra es una parte de la población, que se encuentra denominada por “n”, su objetivo fundamental del muestreo estadístico es obtener muestras representativas de la población. Para alcanzar un mayor grado de confiabilidad la muestra fue representativa y se utilizó para estimar las

características de la población. La fórmula que hemos utilizado para determinar la muestra es:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2(n - 1) + Z^2 * P * Q}$$

De donde:

CUADRO Nº. 1.1 Descomposición de la muestra

DATOS		
"n"=	156	Tamaño de la muestra
N =	600	Tamaño de la población
Q =	20%	Probabilidad de que no se den los hechos
Z =	1,96	Nivel de confianza (95% dos colas)
P =	80%	Probabilidad de que den los hechos
E =	5%	Nivel de error (Nivel de Confianza)
NC =	95%	Nivel de confianza

Fuente: Investigación directa

Elaborado: La autora

$$n = \frac{600 * 1,96^2 * 0,20 * 0,80}{0,05^2 * (600 - 1) + 1,96^2 * 0,80 * 0,20}$$

$$n = \frac{368,79}{2,36}$$

$$n = 156$$

1.7.3 Tabulación y Análisis de la Información (Evaluación de la Información)

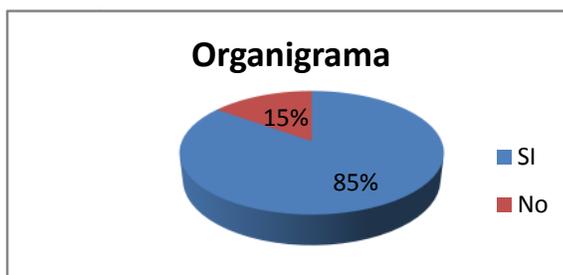
Pregunta 1. ¿La microempresa educativa cuenta con un organigrama?

CUADRO N°. 1.2 Organigrama

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	132	84,61
No	24	15,39
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

El personal de la microempresa educativa ratifica la existencia de una estructura organizacional, cada persona se desempeña en sus funciones determinadas y colabora en el cumplimiento de objetivos institucionales. La estructura de funciones o puestos intencional y formalizada debe garantizar la realización de actividades en la que cada persona pueda trabajar fluida, eficaz y eficientemente.

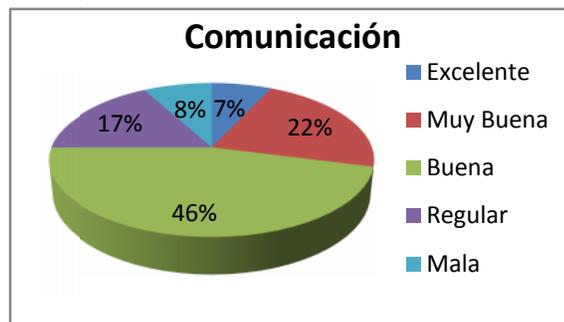
Pregunta 2.- ¿Cómo calificaría Ud. la comunicación dentro de la microempresa educativa?

CUADRO N°. 1.3 Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	7,06
Muy Buena	34	21,79
Buena	71	45,52
Regular	27	17,3
Mala	13	8,33
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

La comunicación existente en la microempresa educativa no es eficiente, según los resultados obtenidos, siendo una de las razones para que la institución no pueda conseguir resultados económicos satisfactorios. La comunicación en toda empresa debe ser fluida de acuerdo a técnicas administrativas modernas.

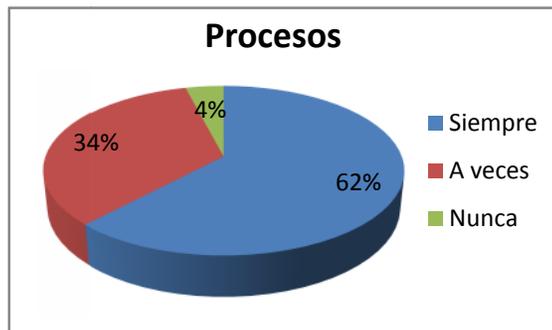
Pregunta 3.- ¿Cada proceso de la microempresa educativa tiene una persona responsable?

CUADRO N°. 1.4 Procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	97	62,18
A veces	53	33,98
Nunca	6	3,84
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

Se evidencia que los procesos de la microempresa educativa tienen un responsable designado. Sin embargo los controles no son muy eficientes. Los procesos deben ser la base y el núcleo para que las empresas alcancen sus objetivos, deben ser el camino para alcanzar resultados centrándose en las necesidades del cliente interno como externo.

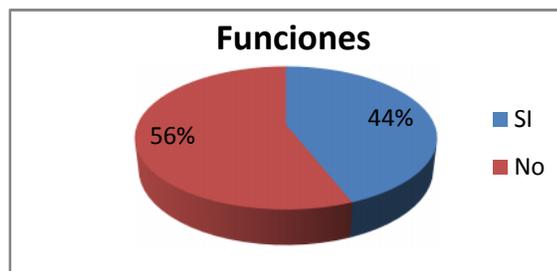
Pregunta 4- ¿Conoce específicamente cuáles son sus funciones y responsabilidades en la microempresa educativa?

CUADRO N°. 1.5 Funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	44,23
No	87	55,77
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

Se pudo evidenciar que las personas de la microempresa educativa desconocen de sus funciones y responsabilidades específicas, por lo cual no aseguran el cumplimiento y la eficacia de los procesos. Un modelo de funciones técnicamente elaborado debe contribuir al mejoramiento de procesos para alcanzar resultados empresariales satisfactorios.

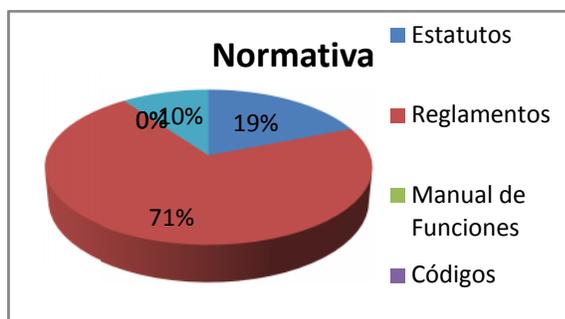
Pregunta 5.- ¿Qué normativa mantiene la microempresa para su funcionamiento?

CUADRO N°. 1.6. Normativa Legal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Estatutos	30	19,23
Reglamentos	111	71,15
Manual de Funciones	0	0,00
Códigos	0	0,00
Otros	15	9,62
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

La microempresa educativa se basa en normas legales establecidas en un reglamento interno; lo que le permite precisar las reglas técnicas y administrativas necesarias para la organización del trabajo, mejorar el ambiente laboral y la buena marcha de la institución.

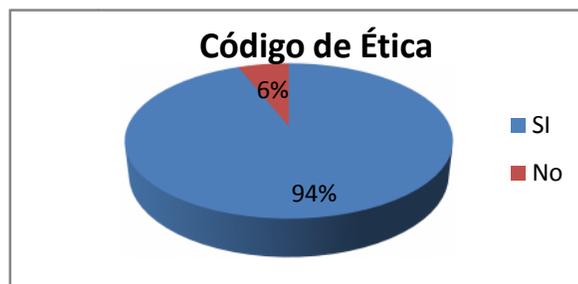
Pregunta 6.- ¿Considera Ud. que es necesario que la microempresa cuente con un Código de Ética?

CUADRO N°. 1.7. Código de Ética

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	146	93,59
No	6	6,41
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

Se evidenció la necesidad que tiene la microempresa educativa de contar con un Código de Ética para su funcionamiento; es necesaria la aplicación de normas de ética profesional ya que enmarcan la actuación y los criterios por los cuales se regirán todo del personal al realizar acciones y tomar decisiones en el contexto empresarial.

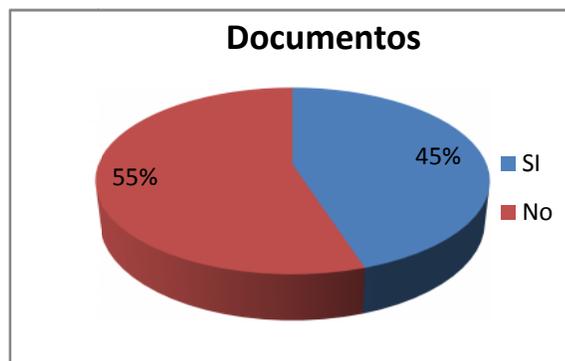
Pregunta 7.- ¿Dispone de un documento en el cual conste la visión, misión, objetivos y políticas institucionales?

CUADRO N°. 1.8. Documentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	44,87
No	86	55,13
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

El personal ratifica la inexistencia de planificación estratégica; siendo una de las razones por las cuales la microempresa no realiza acciones para lograr objetivos a mediano y largo plazo. Toda empresa debe realizar una planificación estratégica para definir y priorizar los problemas por resolver, determinando responsables, asignando recursos y estableciendo la forma y periodicidad para medir los avances.

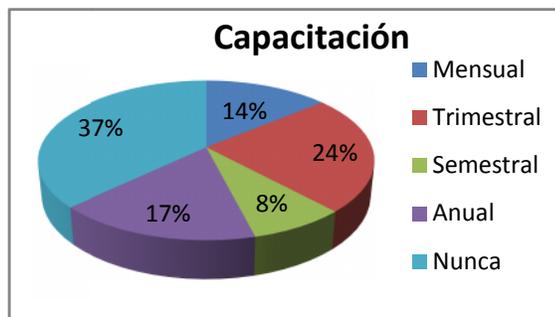
Pregunta 8.- ¿Con qué frecuencia se efectúa la capacitación al personal de la microempresa educativa?

CUADRO Nº. 1.9. Capacitación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	22	14,11
Trimestral	38	24,36
Semestral	13	8,33
Anual	26	16,67
Nunca	57	36,53
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

La capacitación al personal de la microempresa es ocasional, según los resultados, siendo una razón por la cual no puedan contribuir al proceso productivo de forma significativa. La implementación de un programa de capacitación permanente contribuye al desarrollo personal y profesional y redonda en beneficios para la organización.

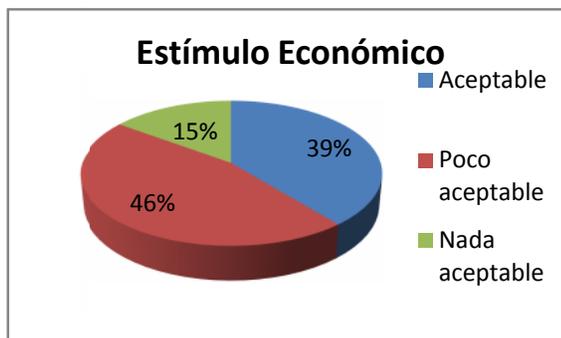
Pregunta 9.- ¿Cómo calificaría Ud. el estímulo económico que percibe dentro de la microempresa?

CUADRO Nº. 1.10. Estímulo Económico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Acceptable	60	38,47
Poco aceptable	72	46,15
Nada aceptable	24	15,38
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

El estímulo económico que perciben las personas que laboran en la microempresa educativa no satisface sus expectativas. La motivación económica es muy importante para todo personal de una empresa y logra un mejor desempeño en sus actividades.

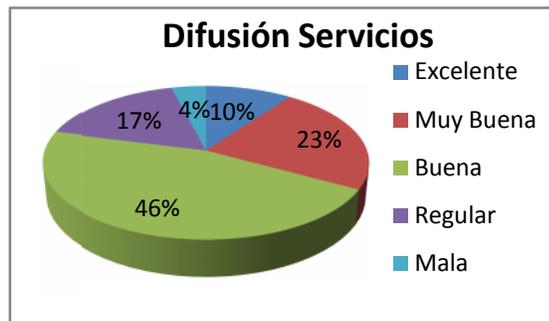
Pregunta 10.- ¿Cómo calificaría Ud. la difusión de los servicios que presta la microempresa educativa?

CUADRO N°. 1.11 Difusión de Servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	10,26
Muy Buena	36	23,01
Buena	72	46,15
Regular	26	16,67
Mala	6	3,85
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

La difusión de servicios de catering que realiza la microempresa educativa no es eficiente, según los datos obtenidos, siendo una de las razones para no captar mayor número de clientes y logros económicos significativos. Las estrategias de mercadeo deben ser acciones que se lleven a cabo para lograr un determinado objetivo de marketing organizacional.

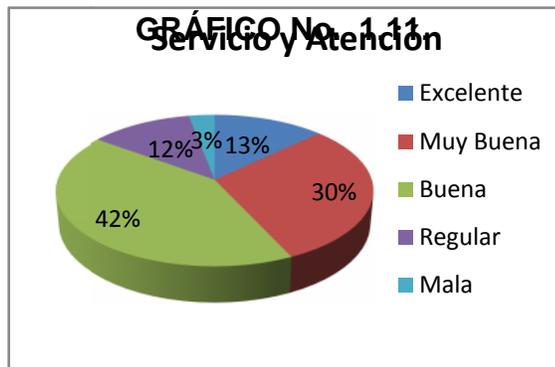
Pregunta 11.- ¿Cómo considera que es el servicio y la atención al cliente de la microempresa educativa?

CUADRO N°. 1.12 Servicio y Atención

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	13,46
Muy Buena	36	29,49
Buena	72	42,3
Regular	26	11,54
Mala	6	3,21
Total	156	100

Fuente: Personal Palacio Real

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta (2011-02-11)

Elaborado: La autora

Análisis:

El servicio y la atención que brinda la microempresa educativa a sus clientes no tiene mayor eficiencia, según los resultados que se obtuvo, por tal motivo, la organización no obtiene ingresos económicos satisfactorios. Una empresa debe enfocarse en los procesos de mejora continua.

1.7.4 Entrevista aplicada al Presidente de la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

P1.- ¿Cuáles son sus funciones en la microempresa educativa?

Mi función es de Presidente de la microempresa.

P2.- ¿Las funciones y responsabilidades del personal de la microempresa educativa están acordes al cargo en el que se desempeñan?

Si, la mayor parte de los compañeros tienen las respectivas funciones dentro de la microempresa.

P3.- ¿Cómo considera que se encuentra la comunicación dentro de la microempresa educativa?

Bueno, en realidad un poquito apartada toda la comunicación, pero estamos tratando de ver si en lo posible si ya nos organizamos para seguir trabajando.

P4.- ¿La microempresa educativa cuenta con un sistema contable que proporcione información confiable y oportuna?

Si, tenemos una compañera que está encargada de esta función.

P5.- ¿Qué tipos de controles se aplican en la microempresa educativa?

Se hace el control financiero en este caso, se realiza un balance anual de los ingresos y egresos que existe.

P6.- ¿Cree usted necesario que la microempresa cuente con un modelo de procedimientos administrativos y financieros para una mejor gestión institucional?

Si, sería necesario en realidad, porque todavía no tenemos un reglamento así para que funcionen las cosas como deberían funcionar.

P7.- ¿Qué criterio tiene Ud. acerca de la atención y servicio que ofrece la microempresa a sus clientes?

Está considerado como muy bueno, lo que hace falta en realidad es un poco de materiales para poder competir con otras empresas que se dediquen a este tipo de actividad.

1.7.5 Análisis de la entrevista aplicada al Presidente de la Microempresa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

De la entrevista realizada al Señor Presidente de la Microempresa Educativa de Servicios de Catering “Palacio Real”, se puede concluir que la comunicación es deficiente. En toda empresa la comunicación debe ser fluida y fortalecida mediante el uso de técnicas apropiadas, así como una adecuada estructura organizacional y comunicación escrita y verbal.

Además es importante indicar que la microempresa educativa se rige a un reglamento institucional lo que permite que casi todo el personal conozca algunas de sus funciones y responsabilidades; sin embargo no cuentan con un modelo de funciones técnicamente elaborado que le permita mejorar los procesos.

De acuerdo al criterio del Presidente de la microempresa educativa, los servicios y la atención que brinda la organización son muy buenos, sin embargo los controles no son muy eficientes, por lo que la competitividad con otras empresas que se dedican a esta misma actividad económica es escasa. Toda organización debe tener solvencia financiera y sobre todo los productos y servicios deben ser de calidad para satisfacción de sus clientes.

1.7.6. Observación directa

Como parte de la técnica de investigación se tuvo la oportunidad de observar la microempresa educativa en funcionamiento en los siguientes aspectos:

1.7.6.1 Infraestructura

Se pudo observar que la microempresa educativa cuenta con una infraestructura adecuada, conformada por un laboratorio de cocina, un taller de coctelería y una bodega de menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina; además de la existencia de una sala de reunión y oficinas para realizar las actividades administrativas requeridas. También se observó que el colegio funciona en instalaciones apropiadas para que se realice el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes que pertenecen a la institución.

1.7.6.2 Funcionamiento

La microempresa educativa se encuentra funcionando normalmente desde hace siete años; los servicios y la atención a sus clientes le han llevado a un prestigio y sobre todo es reconocida por la comunidad educativa que la considera como una unidad productiva del colegio en donde los estudiantes obtienen una educación de calidad y conjugan la teoría con la práctica en la especialidad correspondiente.

1.8. MATRIZ FODA

1.8.1. Fortalezas

- La microempresa educativa cuenta con una estructura organizacional.
- Existe un Reglamento Interno para el funcionamiento de la institución.
- El personal tanto administrativo como de servicios conocen de sus funciones y responsabilidades.
- Posee una infraestructura y un equipamiento adecuado para el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes.
- El personal posee experiencia en toda clase de servicios de catering.

- Predisposición de directivos y autoridades para la elaboración de un Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros, así como un Código de Ética.

1.8.2.- Oportunidades

- La actividad económica ayuda a conseguir el desarrollo económico y social de los estudiantes y docentes de la institución.
- Generación de nuevas plazas de trabajo, permitirá generar nuevas fuentes de ingresos que mejoren la calidad de vida de las familias del entorno.
- Se pueden desarrollar nuevas alternativas económicas que ayude a diversificar los productos y servicios que se ofrecen, y mejore el mercado laboral.
- Buscar nuevas formas de organización y participación de la comunidad educativa que ayuden a coordinar acciones con las autoridades educativas nacionales y locales que vayan en beneficio de los estudiantes. (Convenios institucionales.)
- Aprovechar la tecnología avanzada y los recursos acorde a las necesidades del cliente para su completa satisfacción.
- Las políticas gubernamentales en educación técnica en los establecimientos públicos.

1.8.3. Debilidades

- Falta de planificación estratégica de la institución.
- Uso de técnicas de comunicación deficientes o inapropiadas.
- La microempresa no cuenta con un Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros, que contribuya a una mejor gestión institucional.

- Inexistencia de programas de capacitación permanente a todo el personal.
- Escasa publicidad y estrategias de marketing para promoción de servicios de catering de la microempresa educativa.
- Recursos materiales deficientes o escasos para el desarrollo de las actividades.

1.8.4. Amenazas

- La situación económica se ve amenazado al bajo ingreso de familias del cantón, provincia y del país.
- La inflación en el mercado de insumos y productos para la preparación de comidas y bebidas.
- Aparecimiento de nuevas actividades económicas relacionadas con la microempresa educativa desencadenando en competencia desleal, por falta de conocimiento de los demandantes.

1.9 ESTRATEGIAS (FA- FO- DA- DO)

1.9.1 Fortalezas – Amenazas

- La estructura organizacional genera posibles fuentes de ingreso para docentes y estudiantes de la institución.
- El personal de la microempresa se desempeña en actividades de preparación de comidas y bebidas optimizando recursos económicos.
- La experiencia del personal en servicios de catering permite brindar al cliente calidad y reducir la competencia desleal.

- La predisposición de directivos y autoridades de la microempresa educativa para elaborar un modelo de funciones permitirá mejorar procesos y obtener mejores ingresos económicos.

1.9.2 Fortalezas - Oportunidades

- La organización formal de la microempresa educativa ayuda a conseguir el desarrollo económico y social de las familias del entorno.
- La experiencia del personal de la microempresa permitirá diversificar los productos y servicios que ofrece la organización, con lo cual mejorará el mercado laboral.
- El conocimiento de funciones y responsabilidades permite mejores formas de organización y control de actividades.
- El aprovechamiento de infraestructura, equipamiento tecnológico y recursos de la microempresa contribuye para alcanzar objetivos institucionales.
- Aprovechar la predisposición de autoridades institucionales para elaborar el modelo de procedimientos administrativos y financieros, así como el código de ética para cumplir con estándares de calidad de la educación técnica.

1.9.3 Debilidades - Amenazas

- Una planificación estratégica institucional permite mejorar las actividades y la situación económica de las familias del entorno.
- Diseñar un modelo de funciones para el personal de la microempresa para mejorar los procesos de preparación de comidas y bebidas.

- Elaborar un programa de capacitación permanente del personal de la microempresa para alcanzar un desarrollo personal y profesional y ser una organización competitiva.
- Proponer estrategias de marketing para promoción de servicios de la microempresa educativa para captar mayores clientes y mejorar ingresos.

1.9.4 Debilidades – Oportunidades

- Proponer una planificación estratégica que permita obtener mejor información para la toma de decisiones económicas y administrativas.
- Elaborar el modelo de procedimientos administrativo financiero con el objeto de que todo el personal conozca específicamente sus funciones y responsabilidades y mejore los procesos de la organización.
- Un personal capacitado permanentemente en áreas afines a su labor optimizará recursos en los procesos institucionales.

1.10 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

De acuerdo a la matriz FODA elaborado en la presente investigación se establece que el problema de mayor incidencia que tiene la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real” es la falta de un modelo de procedimientos administrativos y financieros y un código de ética que sirva de base para desarrollar adecuadamente las actividades, unificar criterios de desempeño y cursos de acción, sea un soporte para la organización y comunicación, sobre todo permita mejorar procesos y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.

El diseño del modelo de procedimientos administrativos y financieros se logró mediante aplicación de técnicas de investigación para la recolección y

análisis de datos significativos del personal de la microempresa educativa. Este trabajo investigativo nos ayuda a establecer las dificultades existentes en los procesos de la organización para así mejorarlos de manera oportuna y alcanzar resultados económicos satisfactorios para la institución.

Por ello se concluye que para lograr una eficiente administración es preciso contar con un modelo de funciones y un código de ética, que permita fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la microempresa, definir funciones y responsabilidades del personal en cada proceso, así como facilitarles la información necesaria para que se desempeñen eficaz y eficientemente en sus labores y sobre todo unificar criterios y conocimientos dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos institucionales.

La propuesta servirá como instrumento de apoyo para establecer la estructura organizacional y funcional, así como los tramos de control y responsabilidad del personal, los canales de comunicación y coordinación que permitan una funcionalidad administrativa y sobre todo se convertirá en una herramienta de control, evaluación y seguimiento de objetivos de la organización. Por lo tanto, se ha elaborado el **MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL" DE LA CIUDAD DE OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.**

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ASPECTOS GENERALES DE EDUCACIÓN TÉCNICA

2.1.1 Base Legal

De conformidad con el **Acuerdo Ministerial Nro. 1619 de mayo 1 de 1991**, se incluye la política de Educación y Trabajo en el contexto de todo el sistema educativo nacional, de tal forma que se constituya en uno de los elementos fundamentales teórico – práctico de la formación de los recursos humanos del país.

Por tal razón, se autorizó la organización y funcionamiento del Colegio Técnico Piloto Popular “31 de Octubre” de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura, el mismo que funciona a través de las modalidades en presencia y a distancia en el Ciclo Básico y Diversificado a partir de octubre de 1993.

La institución educativa en lo concerniente al bachillerato cuenta con la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real” desde octubre de 2003, creada en el marco del Plan 50 que ejecuta la Dirección Nacional de Educación Popular Permanente.

2.1.2 Fundamentos sociales y económicos y la misión institucional de la Educación Técnica del Ecuador

Según Acuerdo Ministerial Nro. 468 Del Ministerio de Educación y Cultura (2008), “los Colegios de Bachillerato Técnico deberán contribuir al desarrollo económico y social de la República del Ecuador, a la mejora de las condiciones de vida de los habitantes de su entorno inmediato y al fortalecimiento de los sistemas locales de producción, a través de la

promoción de una cultura del trabajo y el emprendimiento productivo sustentada en el conocimiento, la tecnología y la agregación de valor.

Así mismo, deberán promover niveles crecientes de cualificación profesional en los trabajadores, velar por la inserción laboral de los jóvenes, tanto en empleos por cuenta ajena como en proyectos de auto emprendimiento, y hacer efectivo el principio de igualdad de oportunidades, garantizando la continuación de estudios superiores de aquellos egresados que dispongan de la voluntad y la capacidad necesarias.

Para ello, las instituciones educativas desarrollarán los procesos de transformación institucional necesarios para garantizar su idoneidad académica, y su capacidad tecnológica y productiva.”

2.1.3 Estructura

El Colegio Técnico “31 de Octubre” del cantón Otavalo, está conformado por el rector, vicerrector, inspectora general e inspectores de cursos, colector, secretaria, personal de servicios, estudiantes y padres de familia, mismos que realizan todas las actividades tanto laborales como educativas.

2.2 LA MICROEMPRESA

2.2.1 Definición

Según Decreto Ejecutivo No. 2086 (sep. 14 de 2004) de creación del Consejo Nacional de la Microempresa, CONMICRO “Entiéndase por microempresa la unidad económica operada por personas naturales, jurídicas o de hecho, formales o informales, que tiene las siguientes características:

- Actividades de producción, comercio o servicios, en los subsectores de alimentos, cerámico, confecciones -textil, cuero y calzado, electrónico- Radio - TV, gráfico, químico-plástico, materiales de

construcción, maderero, metalmecánica, profesionales, transporte, restaurantes, hotelería y turismo, ecológicos, cuidado de carreteras y otros afines.

- Actividades de autoempleo o que tengan hasta 10 colaboradores.
- Actividades con un capital de trabajo de hasta veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (USD 20.000,00), que no incluya inmuebles y vehículos que sean herramientas de trabajo.
- Actividades registradas en una organización gremial microempresarial”.

Por lo general la microempresa, en el desarrollo de cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes o de prestación de servicios desarrolla sus procesos con tecnología muy simple, con un importante componente de trabajo manual, con un mínimo de trabajadores y con un sistema de organización básico.

2.2.2 Objetivos de la Microempresa

- Mejorar la calidad de vida de los miembros de la microempresa.
- Generar fuentes de trabajo estables.
- Promover la cultura emprendedora y el espíritu de equipo.
- Generar redes de apoyo de tipo técnico y financiero al micro empresario.
- Establecer el Marco Legal sobre el cual se brindará el soporte y financiamiento a la microempresa.

2.2.3 Tipos de microempresas

Según la web [http:// www.monografías .com](http://www.monografías.com). Las microempresas son:

2.2.3.1 Microempresas de Subsistencia

- Son pequeños puestos de trabajo unipersonales ubicados en la residencia, mercados, plazas o calles, llamados éstos últimos ambulantes.
- Poseen niveles de capital bajos, por tal razón no mantienen inventarios.
- Sus micro utilidades se destinan principalmente a satisfacer las necesidades urgentes.
- Los períodos de rotación de su capital de trabajo son muy cortos, éstos pueden ser diarios o semanales.
- Sus productos son vendidos principalmente al consumidor final.
- Tienen pocos activos fijos, prevalecen utensilios y herramientas manuales.

2.2.3.2 Microempresas de Acumulación Simple

- Por lo general cuentan con puestos fijos para el funcionamiento del negocio, como por ejemplo las tiendas, talleres, entre otros.
- Mantienen inventarios por períodos de tiempos superiores a sus ciclos de producción o ventas.
- Poseen un mayor nivel de capital de trabajo.
- Disponen de cierta maquinaria o equipo.
- Disponen de dos a cinco personas laborando.
- La rotación de su capital de trabajo es quincenal o mensual.
- El volumen mensual de ventas son inferiores a 3000 dólares.
- El margen de utilidad oscila alrededor del 20% de sus ventas.
- Sus productos se venden al consumidor final y algunos minoristas.

2.2.4 Ventajas y desventajas de la Microempresa

2.2.4.1 Ventajas

- Es una fuente generadora de empleos.
- Se transforma con gran facilidad ya que no posee una estructura rígida.
- Es flexible, adapta sus productos a los cambios del mercado.
- Brinda satisfacción y autonomía de trabajo al microempresario.
- La toma de decisiones es mucho más rápida.
- Existe una relación más directa y un mejor entendimiento entre el propietario de la microempresa con sus empleados y clientes.
- Se requiere de bajos niveles de inversión.

2.2.4.2 Desventajas

- La tecnología utilizada no está acorde a la actualidad.
- Los objetivos planteados son limitados.
- Tiene dificultades de competitividad.
- Posee menor poder de negociación con los proveedores.
- Dificultad de acceso al financiamiento.

2.3 LA ADMINISTRACIÓN

2.3.1 Definición

Koontz Harold y Wehrich Heinz. Administración Una perspectiva Global. 2004. (Pág. 6). “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.

2.3.2 Objetivos de la Administración

Los objetivos de la administración son:

- a) Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos planteados de la organización. Mediante la eficacia la empresa alcanza sus metas y

es eficiente cuando logra sus objetivos con la utilización óptima de los recursos.

- b) Permitirle a la empresa tener una perspectiva global del medio en que se desarrolla.
- c) Asegurar que la empresa produzca y por lo tanto tenga éxito.

2.3.3 Características de la Administración

Según la Web <http://www.monografias.com>. La administración posee las siguientes características que la diferencian de otras disciplinas:

- **Universalidad:** Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial que en el ejército hospital, etc.
- **Valor Instrumental:** Como su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en si misma.
- **Unidad Temporal:** La administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente. Amplitud de ejercicio: se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.
- **Especificidad:** aunque se auxilia de otras ciencias, tiene características propias que le dan un carácter específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas afines.
- **Interdisciplinarietàad:** la administración se apoya de las ciencias sociales y es a fin a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia del trabajo.

Se puede conceptuar a la administración como el esfuerzo humano coordinado para obtener la optimización de todos los recursos a través del proceso administrativo, a fin de lograr los objetivos institucionales.

2.3.4 Importancia de la Administración

Según la Web <http://www.monografias.com>. “La importancia de la administración radica en que es trascendente en la vida del hombre, porque es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social, pues simplifica el trabajo para lograr mayor productividad, rapidez y efectividad”.

En términos generales la administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu de la era moderna, es indispensable y esto explica por qué una vez creada creció con tanta rapidez y tan poca oposición. Es así que busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional.

2.3.5 El proceso Administrativo

Según Harold Koontz y Heinz Weihrich. Administración. Una perspectiva global. Pág. 35. Consiste en:

2.3.5.1 Planeación

Es lo que pretende realizar la organización en el futuro y cómo debe realizarlo; por lo tanto es la primera función administrativa que se encarga de definir misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos.

2.3.5.2 Organización

Determina los medios y recursos necesarios para llevar a cabo la planeación y refleja la manera como la organización intenta efectuar los planes; es el proceso de asignar y distribuir tareas así como los recursos entre los miembros de la empresa para el cumplimiento de objetivos planteados.

2.3.5.3 Dirección

Representa la puesta en marcha de lo que se planeó y organizó; es la función administrativa que influye y orienta las actividades relacionadas con las tareas de las personas para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales.

2.3.5.4 Control

Constituye el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para comprobar si las tareas se ejecutan acorde a lo planeado, organizado y dirigido; es la función que permite a la organización mantenerse en el camino correcto y alcanzar los objetivos institucionales así como emprender ajustes necesarios mediante acciones correctivas de desvíos .

2.3.6 Principios de la Administración

a) División del trabajo

La especialización permite que las personas acumulen experiencia y mejoren continuamente sus competencias para que puedan ser más productivos y más eficientes en su desempeño.

b) Autoridad y responsabilidad

Los gerentes tienen el derecho de dar órdenes, la responsabilidad es el deber y la obligación de cumplirlas; la autoridad y responsabilidad son proporcionales y para que haya autoridad debe existir liderazgo.

c) Disciplina

El personal debe obedecer y respetar las normas vigentes de la organización. La disciplina es un tipo de capacitación que se propone

corregir y moldear las actividades y la conducta de los empleados para que tengan un mejor desempeño o mejores sus actitudes de trabajo.

d) Unidad de mando

Cada empleado debe recibir instrucciones solamente de un superior.

e) Unidad de Dirección

Los empleados que laboran en la misma clase de actividades deben tener los mismos objetivos en un solo plan.

f) Subordinación de intereses particulares, a los intereses generales de la empresa

Por encima de los intereses de los empleados están los intereses de la empresa como un todo.

g) Remuneración

Los trabajadores deben tener un salario que les brinde satisfacción.

h) Centralización

Grado de concentración de la autoridad en una persona o en un grupo pequeño de personas en una organización o empresa. La toma de decisiones se debería concentrarse en la administración.

i) Cadena de mando

Se refiere a la línea de autoridad que va desde el nivel de la alta gerencia hasta el nivel más bajo de la organización. La comunicación debe ser en cadena; no debe ser muy amplia o consistir de excesivos niveles.

j) Orden

Las personas y los materiales deben estar en el lugar adecuado y en el momento preciso.

k) Equidad

El gerente debe ser amable y justo para lograr la lealtad del personal.

l) Estabilidad del personal

Una contratación insegura y un alto índice de rotación de personal producen ineficiencia. Los empleados trabajan mejor si tienen seguridad en su empleo y en el progreso de su carrera profesional.

m) Iniciativa

Los empleados deben tener la capacidad de visualizar un plan a seguir y poder asegurar el éxito de éste.

n) Espíritu de equipo

Hacer que todos trabajen con gusto y en equipo fortalece a una organización.

2.4 CONTROL INTERNO

2.4.1 Definición

Según Zapata Sánchez Pedro. Contabilidad General (2008) Pág. 88. “Es un proceso, efectuado por la Junta Directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.

- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguardar recursos de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades”.

2.4.2 Elementos del Control Interno

Según la web [http:// www.iaia.org.ar](http://www.iaia.org.ar), los elementos planteados en el informe del Committee of Sponsoring Organizations COSO II son:

2.4.2.1 Entorno de Control

Se refiere al medio ambiente en que se desenvuelve la entidad, los valores, su filosofía empresarial, la conducta ética, el profesionalismo del personal y la integridad dentro y fuera de la organización. Es importante que todos los que laboran en la empresa, así como los clientes internos y externos los conozcan y se identifiquen con ellos.

2.4.2.2 Evaluación de Riesgos

La entidad debe conocer los riesgos que le amenazan o afectan y afrontarlos con estrategias o mecanismos que permitan identificarlos, analizarlos y controlarlos a fin de mitigar su impacto.

2.4.2.3 Actividades de Control

Son políticas y procedimientos emitidos por la dirección que aseguran el cumplimiento de objetivos institucionales y que son ejecutados por toda la organización. Brindan las medidas necesarias para afrontar los riesgos identificados.

2.4.2.4 Información y Comunicación

Toda empresa requiere de sistemas de información y comunicación gerencial para tomar decisiones, así como para permitirle a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

2.4.2.5 Supervisión

La administración debe realizar el monitoreo continuo para evaluar si los funcionarios efectúan sus tareas de manera adecuada o si es necesario la toma de medidas correctivas oportunas.

2.4.2.6 Ajuste de objetivos

Dentro del contexto de misión y visión, la dirección establece objetivos estratégicos. Estos objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar los acontecimientos capaces de impedir su logro. La gestión de riesgos permite asegurar que la dirección tiene un proceso para alinear los objetivos con la misión y visión de la organización, y que estos son compatibles con el grado de riesgo aceptado.

2.4.2.7 Identificación de Acontecimientos

Existe la posibilidad de ocurrencia de acontecimientos capaces de afectar a la organización, pudiendo tener impactos positivos y negativos. Para la identificación de los posibles acontecimientos, la dirección debe considerar tanto los factores internos como los externos.

2.4.2.8 Respuesta al Riesgo

Para cada riesgo significativo la dirección se ve obligada a generar potenciales respuestas. Habiendo generado una respuesta de riesgo, la dirección debe calibrar el nuevo riesgo sobre la base residual.

Siempre existirá un riesgo residual, no solo porque los recursos son limitados, sino también debido a la incertidumbre del futuro y a limitaciones inherentes a otras actividades.

2.4.3 Clasificación del Control Interno

2.4.3.1 Control Administrativo

Según el Statements on Auditing Standards. SAS Nro. 1 “El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones”.

El control administrativo implica las medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en las distintas áreas de la organización. Existen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempos y movimientos, reportes de operaciones, programas de capacitación y entrenamiento del personal y controles de calidad.

2.4.3.2 Control Contable

Según el Statements on Auditing Standards. SAS Nro. 1 “El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros y por consiguiente se diseñan para prestar seguridad razonable de que:

- a) Las operaciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- b) Se registren las operaciones como sean necesarias para 1) permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados o con cualquier otro criterio

aplicable a dichos estados, y 2) mantener la contabilidad de los activos.

- c) El acceso a los activos se permite solo de acuerdo con la autorización de la administración.
- d) Los activos registrados en la contabilidad se comparan a intervalos razonables con los activos existentes y se toma la acción adecuada respecto a cualquier diferencia”.

Los métodos y procedimientos utilizados en el control contable se relacionan principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Por lo general incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones de registros y reportes contables de las operaciones y custodia de activos y auditoría interna.

2.4.4 Principios del Control Interno

Según la web <http://www.casur.gov.com/>. Son los siguientes:

a) División del Trabajo

Una sola persona bajo ningún caso puede tener el control íntegro de una operación empresarial; para procesar cada transacción se debe pasar por las etapas por separado de autorización, aprobación, ejecución y registro.

b) Fijación de Responsabilidad

Se debe garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de documentos pertinentes, permitan establecer la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo.

Las funciones de cada área deben estar bien establecidas, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

c) Cargo y descargo

Todo recurso o servicio recibido o entregado debe ser registrado; esto garantiza que se contabilicen los cargos de todo lo que ingresa y descargos de lo que sale y servirá de evidencia documental de la ejecución, aprobación, registro y verificación.

Es muy importante establecer en qué forma y momento una cuenta recibe los créditos y los débitos, por ello, toda registro que no obedezca a las normas de una cuenta se debe investigar en detalle.

2.5 LA ORGANIZACIÓN

2.5.1 Definición

Según Harold Koontz y Cyril O'Donnell “Organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa”.

La organización se basa en la obtención de eficiencia que sólo es posible mediante el ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte de la empresa.

2.5.2 Importancia

La organización es un medio que establece la mejor manera de alcanzar objetivos institucionales; provee de métodos para un mejor desempeño de las actividades; delimita funciones y responsabilidades ya que la estructura

organizacional debe estar diseñada de manera clara para que todos conozcan y realicen determinada tarea y se responsabilicen de sus resultados; así se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que contribuye a que los objetivos sean significativos y favorezcan la eficiencia empresarial.

2.5.3 Principios de la Organización

a) Del Objetivo

Se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa.

b) Especialización

El trabajo que realiza una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. La labor se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas.

c) Jerarquía

Es necesario establecer centros de autoridad que emanen la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e ininterrumpida, desde el nivel alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

d) Paridad de autoridad y responsabilidad

Se refiere a que cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

e) Unidad de mando

Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y los subordinados no deberán reportar más de un superior. Esto evitará confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad de los empleados.

f) Difusión

Las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todo el personal de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad.

e) Amplitud o tramo de control

Debe limitarse el número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que éste pueda realizar sus funciones con eficiencia.

f) Coordinación

Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una empresa. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones.

g) Continuidad

La organización debe mantenerse, ajustarse y mejorarse constantemente.

2.5.4 Tipos de Organización

2.5.4.1 Organización Formal

Según Chiavenato Idalberto. Administración en los Nuevos Tiempos. (2004) Pág. 178. “Se denomina organización formal la estructura de relaciones profesionales entre las personas, planeada para facilitar la consecución de los objetivos generales de la organización. La organización

formal es la organización oficialmente adoptada y se caracteriza por el organigrama y los manuales de la organización. Las principales características de la organización formal son:

- Órganos; departamentos, divisiones, secciones, sectores, entre otros.
- Cargos, de directores, gerentes, supervisores, funcionarios, obreros.
- Jerarquía de autoridad, con autoridad y responsabilidad previamente definidas.
- Objetivos y planes definidos para alcanzarlos de manera adecuada.
- Tecnología, que constituye el modo de realizar el trabajo en la organización”.

La organización formal refleja de manera lógica y racional su estructura y coordina e integra los esfuerzos de todo el talento humano.

2.5.4.2 Organización Informal

Es la red de relaciones e interacciones desarrollada espontáneamente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal. En este tipo de organización existen actitudes favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas, cooperación u hostilidad entre grupos. Las principales características son:

- Grupos informales desarrollados de acuerdo a intereses comunes y la identificación de las personas.
- Actitudes y comportamientos que manifiestan percepciones favorables o desfavorables frente a las prácticas administrativas.
- Normas de trabajo que los diversos grupos establecen como patrón de desempeño aceptable en sus actividades, las cuales son impuestas a todo el personal, independientemente de las normas formales y oficiales de la organización.

- Patrones de liderazgo que pueden conferir autoridad informal a ciertas personas, sin importar su posición en la organización formal.

2.5.5 Organigramas

2.5.5.1 Definición

Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante (2004). Pág. 243. “El organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación”.

Los organigramas son herramientas útiles ya que proporcionan la imagen formal de la organización, facilitan el conocimiento de la misma y se constituyen en una fuente de consulta oficial. Representan un elemento valioso para el análisis organizacional puesto que sirven como historia de los cambios y de guía para planear una expansión.

2.5.6 Manuales de la Organización

2.5.6.1 Definición

Según la Web <http://www.monografias.com>. El manual de organización, es un documento necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizacional, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura.

2.5.6.2 Tipos de Manuales

2.5.6.2.1 Generales

El manual general se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro del cual se tiene los siguientes manuales:

a) Manual General de Procedimientos

Es producto de la planeación de la empresa, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas de un organismo social, cuya finalidad es uniformar su forma de operar.

b) Manual General de Políticas

Se refiere a la presentación por escrito de los deseos y actitudes de la dirección superior para toda la organización; éstas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales. Los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros "slogans" que expresan una política.

2.5.6.2.2 Específicos

a) Manual específico de Políticas de Personal

Se enfoca a definir "políticas", pero de una área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, entre otros.

b) Manual específico de Procedimientos de Tesorería

Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, entre otros.

2.5.7 Código de Ética

2.5.7.1 Definición

Según la web <http://www.monografias.com> “Declaración formal de los valores principales de una organización, y las reglas éticas que espera que sus trabajadores sigan”.

2.5.7.2 Ética

Según la web <http://www.wikipedia.com>. “La ética es una rama de la filosofía que abarca el estudio de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir”.

2.5.7.3 Moral

Según la web <http://www.wikipedia.com>. “Se denomina moral o moralidad al conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social determinado que oficia de guía para el obrar (es decir, que orienta acerca del bien o del mal —correcto o incorrecto— de una acción o acciones)”.

2.5.7.4 Valores

Según la web <http://www.documentalistaenredado.net/>. “Dentro de una organización, creencias sobre lo que es deseable, valioso o justificable que movilizan y amplifican las energías de ésta. Son uno de los aspectos más permanentes de la empresa y más difíciles de cambiar porque están muy vinculados a la personalidad, la manera de ser y de pensar de sus directivos”.

2.5.7.5 Principios

Son reglas o normas de conducta que orientan la acción del ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales.

2.5.8 Políticas

2.5.8.1 Concepto e importancia

Según la web <http://sistemas.itlp.edu.mx/>. Son las formas de alcanzar objetivos. Son planes permanentes que proporcionan guías generales para canalizar el pensamiento administrativo en direcciones específicas.

Las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Son importantes porque facilitan la delegación de autoridad, motivan y estimulan al personal al brindar libertad en ciertas decisiones, contribuyen a lograr los objetivos institucionales, indican al personal como debe actuar en sus operaciones, ayudan en la inducción del nuevo personal, evitan pérdidas de tiempo a los superiores al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados, entre otros.

2.6 CONTABILIDAD

2.6.1 Definición

Según Orozco Cadena José, Contabilidad General (2004) Pág.1 “Se puede conceptualizar como un campo especializado de las ciencias administrativas que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en un período o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad”.

2.6.2 Objetivos

Según Espejo Jaramillo Lupe Beatriz, Contabilidad General (2007) Pág.

8. Los principales objetivos de la Contabilidad son:

- a) “Conocer, registrar y presentar los bienes y recursos de propiedad de un ente económico, reconocer la obligación que tiene la empresa para responder con estos recursos, a sus propietarios y otros entes. Mostrar los cambios experimentados en tales recursos y la utilidad obtenida durante el período.
- b) Hacer que la codificación, el registro y la presentación de la información contable sea clara, precisa y útil, para:
 1. Ayudar a la administración con una información oportuna y veraz para orientar la organización y dirección del negocio.
 2. Predecir comportamientos futuros de las cuentas, como flujos de efectivo, ventas, gastos, utilidades e inversiones.
 3. Tomar decisiones de crecimiento, inversión, capitalización y crédito.
 4. Servir de base para la valoración de la empresa, la determinación de precios y tarifas, la estimación de las cargas tributarias, el análisis de la situación financiera de la empresa y su planeación.
 5. Evaluar la gestión de la administración y la dirección de la empresa.
 6. Ejercer control sobre operaciones del ente económico”.

2.6.3 Importancia

Según la web [http:// www.gerencie.com](http://www.gerencie.com). “La contabilidad, quizás es el elemento más importante en toda empresa o negocio, por cuanto permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, su evolución, sus tendencias y lo que se puede esperar de ella.

Tener el conocimiento global de la empresa, y de cómo funciona, permite el empresario tomar mejores decisiones, anticiparse a situaciones difíciles, o poder prever grandes oportunidades que de otra manera no puede avizorar, y por consiguiente no podrá aprovechar”.

2.6.4 Cuenta Contable

Según Zapata Sánchez Pedro. Contabilidad General (2008) Pág. 23.”Es un formato con término (nombre o denominación objetiva) usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos o disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el Pasivo, las Rentas, los Costos y los Gastos”.

2.6.4.1 Clasificación de las cuentas

Bravo Valdiviezo Mercedes, Contabilidad General (2007) Pág. 17. La clasificación más utilizada es:

1. Por su naturaleza: Personales e Impersonales.
2. Por el grupo al que pertenecen: Activo, Pasivo, Patrimonio, Gastos y Rentas.
3. Por el Estado Financiero: Balance o Estado de Situación Financiera, o Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias, Estado de Rentas y Gastos o Estado de Resultados.
4. Por el saldo: Deudoras y Acreedoras.

2.6.5 Plan de Cuentas

Según Bravo Valdiviezo Mercedes, Contabilidad General (2007) Pág. 22. “Es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente aplicable a un

negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas”.

Es una lista de cuentas, acompañada de una descripción del uso y operación general de cada una en los libros de contabilidad, da lugar a una clasificación o manual de cuentas. El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables y depende de las características de la empresa.

2.6.6 Ciclo Contable

Según Maldonado Palacios Hernán, Manual de Contabilidad. (2006) Pág. 28. “El proceso contable se refiere a todas las operaciones y transacciones que registra la Contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de los estados financieros”.

El ciclo contable contiene: Comprobantes o documentos fuente, Estado de Situación Inicial, Libro Diario, Libro Mayor, Libros Auxiliares, Balance de Comprobación, Hoja de Trabajo, Ajustes y Resultados, Cierre de Libros y Estados Financieros.

2.6.7 Estados Financieros

Según Bravo Valdiviezo Mercedes, Contabilidad General (2007) Pág. 56. “La Contabilidad tiene como uno de sus principales objetivos el conocer la situación económica y financiera de la empresa al término de un período contable o ejercicio económico, el mismo que se logra a través de la preparación de los siguientes Estados Financieros:

- Estado de Situación Económica
- Estado de Resultados
- Estado de Situación Financiera

- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de Cambios en el Patrimonio

2.7 LAS FINANZAS

2.7.1 Definición

Ander-Egg Ezequiel y Águila Idañez María José, “Como Elaborar un Proyecto”, 5ta. Edición, Pág. 244. “Las decisiones financieras, como parte del sistema de la empresa, deben contribuir eficazmente a maximizar su competitividad; estando presente, en diferentes momentos, la problemática financiera. Estas decisiones no son un fin en sí mismas, sino una vía para alcanzar y mantener la competitividad de la empresa a todos los niveles y posicionarla como una organización de clase mundial.

De manera muy elemental se apunta que las Finanzas conforman el área económica dedicada al estudio del funcionamiento de los mercados de Capitales, la oferta y el precio de los activos financieros”.

2.7.2 Importancia de las Finanzas

La información financiera juega un papel fundamental para la evaluación de las empresas y el cumplimiento de los objetivos globales y financieros, es el punto de partida para el estudio de la realidad financiera, la financiación e inversión de éstas y la interpretación de los hechos financieros en base a un conjunto de técnicas que conducen y ayudan a la dirección a tomar buenas decisiones. El análisis financiero comienza desde el mismo momento en que se elaboran los estados financieros mediante el establecimiento de indicadores.

2.7.3 Indicadores Financieros

Según Bravo Valdiviezo Mercedes, Contabilidad General (2007) Pág. 287. “Las razones o indicadores (índices) financieros constituyen la forma más común del análisis financiero”.

La Razón, es el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o el estado de pérdidas y ganancias. El análisis por razones o índices señala los puntos fuertes y débiles de una empresa, además indica probabilidades y tendencias.

2.7.3.1 Indicadores de Liquidez

Según Zapata Sánchez Pedro. Contabilidad General (2008) Pág. 328. “Miden la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo; las de mayor uso son:

a) Razón corriente o índice de liquidez

Está dada por la relación entre el activo corriente y el pasivo corriente:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Su resultado indica la cantidad de activos que en corto plazo será dinero, con los cuales la empresa podrá cumplir la deuda corriente.

b) La prueba ácida

Está dada por la relación entre el activo corriente menos los inventarios y el pasivo corriente.

Activo Corriente - Inventarios

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

c) Capital de Trabajo

Está dado por la diferencia entre el activo corriente menos el pasivo corriente, indica el capital con que la empresa cuenta para el desarrollo de sus actividades operativas.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes}$$

2.7.3.2 Indicadores de Endeudamiento

Miden la capacidad de respaldo de las deudas; los acreedores pueden conocer a través de estos índices si el activo y las utilidades son suficientes para cubrir los intereses y el capital adeudado.

a) Razón del nivel de endeudamiento

Éste índice muestra la cantidad del activo total de la empresa que han financiado terceras personas (acreedores).

$$\text{Razón del pasivo frente al activo total} = \frac{\text{Pasivos totales} \times 100\%}{\text{Activos totales}}$$

2.7.3.3 Indicadores de Rentabilidad

Miden el grado de eficiencia de la empresa para generar las rentas a través del uso racional de los activos y sus ventas.

a) Margen neto de utilidad

Demuestra el porcentaje de las utilidades que la empresa ha generado luego de haber deducido los gastos operativos y no operativos, es decir, la utilidad luego de impuestos y participaciones.

$$\text{Margen neto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta} \times 100\%}{\text{Ventas netas}}$$

b) Margen bruto de utilidad sobre ventas

Esta razón indica el porcentaje de utilidades que la empresa genera en sus ventas, luego de haber deducido el costo de ventas de la mercadería vendida.

$$\text{Margen bruto de utilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas} \times 100\%}{\text{Ventas netas}}$$

2.8 SERVICIO DE CATERING

2.8.1 Definición

Según la web <http://www.elcateringfrances.com>. Es el servicio profesional que se dedica principalmente a la prestación externa del suministro del servicio de comida preparada especialmente a clientes en situaciones específicas, tales como eventos de diverso tipo; pero también puede tomar parte en abastecer de todo lo necesario para la organización de un banquete o una fiesta. Dicha comida puede ser bien preparada en cocinas centrales,

bien elaborada en cocinas in situ o subcontratando a terceros en la elaboración total o parcial. También se considera catering a la preparación de comidas en grandes cantidades para ser vendidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran. Es por eso que el servicio es variable dependiendo del evento que se presente.

2.8.1 Tipos de Servicios de Catering

Según Francisco García Ortiz y otros, “Técnicas de servicio y atención al cliente”. (2004). Entre los diferentes tipos de servicios de catering se destacan:

a) Catering aperitivo.

Este servicio tiene una duración de entre 15 a 30 minutos. Se realiza un cálculo de dos bocados por persona.

b) Catering cocktail.

El horario estimado de realización es de 11H00 a 13H00 o de 19H00 a 21H00 horas. Se calculan de quince a veinte bocados por personas; salados 2/3 y dulce 1/3.

c) Catering recepción:

Dura aproximadamente tres horas y frecuentemente se realiza a las 20H00. Se calculan de dieciocho a veinte bocadillos por persona; de los cuales 2/3 son salados y 1/3 dulce.

d) Catering recepción buffet:

Al igual que el anterior, su duración es de tres horas y el horario estimado es a las 20H00 horas. Pero en este caso, se ofrecen variedades de platos fríos, calientes y guarniciones.

e) Catering recepción, comida o banquete:

Se contrata para eventos de larga duración, ya que se calculan entre seis y ocho horas y su horario estimado es de 22H00. En este catering se calculan seis bocados para la recepción y luego, en la cena, encontramos la entrada, el plato principal, el postre, un servicio de café, el brindis, la mesa dulce y el final de la fiesta.

f) Catering desayuno de trabajo:

Se calculan entre tres a cinco bocados por hora por persona y se puede elegir entre continental o americano, entre otros.

g) Catering brunch:

Es la combinación del desayuno y el almuerzo (breakfast – lunch), su horario estimado de servicio es a las 11H00 y su duración aproximada es de una hora y media.

h) Catering vernissage:

Se ofrecen dos bocados por persona, champagne y vino. Este catering se realiza mayormente en inauguraciones de muestras de pinturas.

i) Catering coffee break:

Se ofrece café, té, jugos y bocaditos salados y dulces. Dura entre 15 y 30 minutos y es básicamente un corte o recreo.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA: MODELO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING “PALACIO REAL”

3.1 ANTECEDENTES

El Colegio Técnico Popular “31 de Octubre” se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, ciudad de Otavalo, parroquia urbana San Luis, del Barrio San Juan, en las calles Luis Cisneros intersección Panamericana; es un establecimiento educativo creado el 1 de Mayo de 1991, mediante Acuerdo Ministerial Nro. 1619. Actualmente tiene aproximadamente seiscientos estudiantes entre la educación básica comprendida entre el octavo, noveno y décimo año; además del bachillerato técnico, en la modalidad a distancia en la especialización de Agropecuaria Forestal y Ciencias Sociales y en la modalidad presencial en Hotelería y Turismo y Mecánica Industrial. Además cuenta con personal administrativo, docente y de servicios generales que en la mayoría prestan sus servicios desde la creación del establecimiento.

El centro educativo es atendido por el proyecto educativo empresarial Plan 50, que ejecuta la Dirección Nacional de Educación Popular permanente del Ministerio de Educación mediante Acuerdo Ministerial Nro. 1979 del 12 de julio del 2002.

La Microempresa Educativa de Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real” fue creada en el marco del Plan 50, mediante acuerdo suscrito por los socios fundadores el 14 de octubre del 2003.

La institución educativa al contar con un bachillerato técnico en Hotelería y Turismo, fortalece la formación técnica de estudiantes mediante las prácticas empresariales en la microempresa, con el asesoramiento, dirección y control de docentes de la especialidad; de esta manera, logra el afianzamiento del proceso enseñanza aprendizaje y mejora la calidad de vida de todos sus socios.

3.1.1 Objetivo del Modelo

Los propósitos de la propuesta se refieren a aspectos administrativos; toman como base el control interno administrativo que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan con la eficiencia operacional y la observación de políticas institucionales. Los aspectos financieros y su control interno, tomando como base la normativa legal vigente, mediante la adopción de métodos y medidas para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera, para promover la eficiencia en las operaciones y lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados,

3.2 PROPÓSITO I

Gestión Administrativa

3.2.1 Misión

Brindar servicios y productos de catering de la más alta calidad a la sociedad del norte del país, mediante una eficaz y eficiente atención y contribuyendo a la protección del medio ambiente; logrando una rentabilidad creciente y sostenible para el mejoramiento de la calidad de vida de su personal.

3.2.2 Visión

Palacio Real, dentro de cinco años será una microempresa educativa de servicios de catering líder y en continuo crecimiento, con presencia

multinacional, que se distinga por proporcionar calidad en sus productos y servicios a sus clientes y que brinde mejores oportunidades de desarrollo profesional a estudiantes y docentes.

3.2.3 Fines

- a) Fortalecimiento de la formación técnica de los estudiantes, mediante la vinculación de procesos productivos al proceso de enseñanza – aprendizaje.
- b) Desarrollo de capacidades individuales y colectivas que permitan a los estudiantes administrar y ejecutar procesos de producción con criterio empresarial.
- c) Crecimiento socio-económico de las personas vinculadas a las actividades de la microempresa.

3.2.4 Objetivos

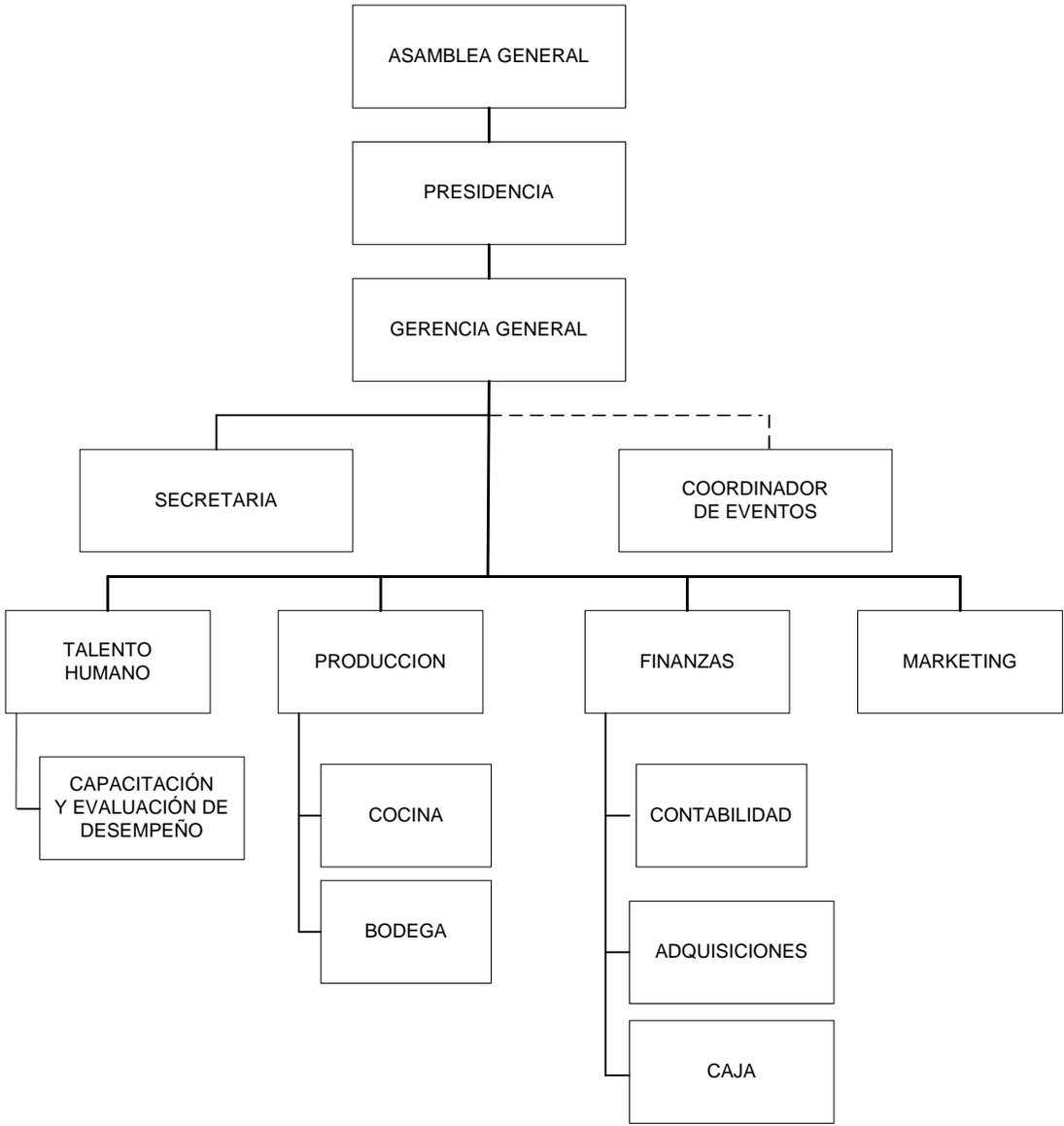
- a) Desarrollar en los estudiantes capacidades micro empresariales, que les permitan insertarse en el mundo laboral como entes autogestionarios.
- b) Generar incentivos económicos para el recurso humano participante en la microempresa.
- c) Analizar la participación de la comunidad en el quehacer educativo.
- d) Atender con profesionalismo los requerimientos de los clientes por medio de un servicio eficiente para cumplir las expectativas de la sociedad.
- e) Contribuir a un incremento económico de los estudiantes y miembros de la microempresa mediante el desarrollo de este servicio con el fin de elevar el nivel de vida de la sociedad.

3.3 ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN

3.3.1 Organigrama

A continuación se presenta una estructura orgánica básica considerando las necesidades de la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”.

Organigrama Estructural de la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”



Elaborado por: La Autora

3.3.2 Modelo Orgánico Funcional

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Asamblea General

La Asamblea General es el máximo organismo de la microempresa y está conformada por los socios que son: el personal directivo, docente, administrativo y de servicios del Colegio Técnico Popular “31 de Octubre”, estudiantes, padres de familia, miembros comunitarios y personas naturales o jurídicas vinculadas al colegio que se encuentren en goce de sus derechos.

Los socios se dividen en: Fundadores, Activos, Pasivos y Honorarios .Los socios Fundadores son las personas que suscribieron el Acta Constitutiva de la Microempresa Educativa. Se consideran socios Activos o Trabajadores aquellos que laboran en la microempresa; son socios Pasivos o Capitalistas aquellos que no trabajan en la microempresa y se consideran como socios Honorarios las personas naturales o jurídicas que voluntariamente brindan apoyo económico, científico, técnico y tecnológico a la organización.

La Asamblea General se reúne ordinariamente dos veces al año y extraordinariamente cuando las circunstancias lo justifiquen, a pedido del Presidente o por lo menos del 25% de los socios.

La forma de convocar a la Asamblea General es por medio de una circular escrita y se realiza por lo menos con tres días de anticipación a la reunión. Se hace constar la fecha, hora, local y el orden del día; en primera convocatoria se instalará con la mitad más uno de los socios y de no existir el quórum, se instalará una hora más tarde con los socios presentes.

Atribuciones y Deberes

Son atribuciones de la Asamblea General:

Elegir y posesionar a las dignidades de la microempresa educativa.

- a. Conocer y aprobar el informe anual presentado por el Presidente
- b. Conocer y aprobar el plan anual de trabajo de la microempresa.

Son deberes de la Asamblea General:

- c. Aprobar reformas o modificaciones al Reglamento Interno.
- d. Velar por el fiel cumplimiento de los objetivos institucionales.

Comité Técnico Administrativo

El Comité Técnico Administrativo es el organismo de toma de decisiones técnicas y administrativas de la microempresa. Está integrado por el Presidente, Gerente General, Administrador Financiero, Contador, Jefe de Marketing, Jefe de Talento Humano, Coordinador de Eventos y Servicios y Rector del establecimiento educativo, con voto dirimente.

Atribuciones y Deberes

Son atribuciones del Comité Técnico Administrativo:

- a. Evaluar mensualmente el trabajo de la microempresa en base a los informes técnicos de cada departamento.
- b. Aprobar los presupuestos de cada una de las líneas de servicio.
- c. Preparar los datos técnicos de cada uno de los contratos.
- d. Evaluar el cumplimiento de las funciones de cada uno de los Jefes de Área.

Son deberes del Comité Técnico Administrativo:

- a. Presentar los informes que requiera la Asamblea General.
- b. Establecer el valor de las bonificaciones, beca productiva y comisiones para los socios trabajadores de la microempresa educativa.

- c. Aprobar las condiciones en que el establecimiento educativo transfiere recursos a la microempresa.
- d. Tomar decisiones en las áreas técnico administrativas de la microempresa.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Presidente

Nivel: Ejecutivo

Actividad principal: El Presidente de la microempresa es el representante legal

Funciones:

- a. Representar legalmente a la microempresa.
- b. Suscribir con el Rector del establecimiento educativo y el Comité Técnico Administrativo de Compromiso de asignación de bienes y valores del colegio a la microempresa.
- c. Convocar y presidir las reuniones de la Asamblea General.
- d. Presentar el informe anual de actividades a la Asamblea General.
- e. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno y las resoluciones del Comité Técnico Administrativo.
- f. Legalizar con su firma las actas de las sesiones de la Asamblea General u otro documento.
- g. Coordinar con los deferentes departamentos las actividades de la microempresa.
- h. Velar por la buena marcha y el adelanto de la microempresa.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en carreras como: Administración de empresas, Ciencias de la Educación, Ingeniería Comercial y/o similares.

Experiencia: Mínimo de tres años en cargos similares.

Competencias: Profesionalismo, liderazgo y toma de decisiones.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Gerente General

Nivel: Ejecutivo

Actividad principal: El Gerente General es el responsable de coordinar todas las actividades administrativas y productivas de la Microempresa.

Funciones:

- a. Organizar, dirigir y controlar el trabajo de la microempresa.
- b. Legalizar los contratos de trabajo y órdenes de producción.
- c. Convocar y presidir las reuniones del Comité Técnico Administrativo.
- d. Organizar y controlar la participación de los grupos de trabajo.
- e. Responder por los recursos de la microempresa.
- f. Coordinar los procesos productivos de la microempresa.
- g. Establecer con el Comité Técnico Administrativo los diseños y técnicas de trabajo.
- h. Presentar los requerimientos de materiales y personal para cada uno de los pedidos.
- i. Supervisar y establecer los parámetros para el control de calidad.
- j. Registrar los tiempos y movimientos del personal a su cargo.
- k. Autorizar pedidos de material requerido para la producción.
- l. Presentar informes mensuales de producción al Comité Técnico Administrativo.

- m. Determinar las políticas de capacitación del personal.
- n. Determinar las políticas de concesión de préstamos o anticipos al personal de la microempresa.
- o. Velar por la buena marcha y el adelanto de la microempresa.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en carreras como: Administración de empresas, Ciencias de la Educación, Ingeniería Comercial y/o similares.

Experiencia: Mínimo de tres años en manejo y dirección de empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Profesionalismo, liderazgo y toma de decisiones.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Administrador Financiero

Nivel: Administrativo

Actividad principal: El Administrador Financiero cuida de los recursos financieros de la microempresa. Busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y que exista liquidez al mismo tiempo en la organización.

Funciones:

- a. Elaborar planes financieros para que la microempresa obtenga los recursos financieros que le permitan su normal funcionamiento y a mediano plazo la expansión de sus actividades.
- b. Programar y ejecutar los ingresos y gastos de la producción en coordinación con el Gerente General y el Presidente de la Microempresa Educativa.
- c. Planear, obtener y usar los fondos para maximizar el valor de la organización educativa.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en: Administración de Empresas.

Experiencia: Mínimo de tres años como Administrador Financiero de preferencia en de empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Análisis y evaluación financiera.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Contador/ a

Nivel: Administrativo

Actividad principal: El Contador/a realiza la interpretación, análisis y registro de las transacciones financieras de la microempresa educativa.

Funciones:

- a. Llevar los registros contables y resultados de la gestión financiera de la microempresa, cumpliendo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
- b. Elaboración y pago de Impuestos Retenciones en la Fuente, IVA y Anexos Transaccionales.
- c. Elaborar los presupuestos de las órdenes de servicio.
- d. Presentar informes económicos al Comité Técnico Administrativo.
- e. Control de depósitos y seguimiento del movimiento de la cuenta bancaria de la microempresa conjuntamente con el Presidente.
- f. Responder por los activos y pasivos de la microempresa.
- g. Mantener actualizado el inventario de bienes de la microempresa.
- h. Control y seguimiento de las cuentas por cobrar.
- i. Determinar los costos de la línea de servicios en coordinación con el Gerente.

- j. Control compras proveedores de Bodega.
- k. Presentar mensualmente al Comité Técnico Administrativo los estados financieros de la microempresa.
- l. Presentar la caución que le exigiere la microempresa.
- m. Informar oportunamente sobre novedades e imprevistos a fin de tomar correctivos al respecto.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en: Contabilidad y Auditoría.(Contador Público Autorizado) CPA.

Experiencia: Mínimo de tres años como Contador General de preferencia en de empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Análisis y evaluación financiera.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Jefe de Marketing

Nivel: Administrativo

Actividad principal: Es el responsable de definir y conducir las estrategias de marketing para la atención a los clientes de la microempresa.

Funciones:

- a. Buscar mercado para los productos de la microempresa.
- b. Definir estrategias de venta.
- c. Llevar las estadísticas de ventas.
- d. Mantener y actualizar una base de datos de los clientes.
- e. Presentar informes mensuales al Comité Técnico Administrativo.
- f. Pactar estímulos y comisiones por ventas, previa la aprobación del Comité Técnico Administrativo.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en Marketing.

Experiencia: Mínimo de tres años en cargos similares preferentemente en empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Habilidad persuasora y de negociación, orientación al cliente interno/externo, pensamiento creativo y toma de decisiones.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Coordinador de Eventos

Nivel: Administrativo

Actividad principal: Es el responsable de coordinar todas las actividades para lograr estándares de calidad y eficiencia establecidos y mantener un liderazgo en los departamentos de cocina y bodega, para asegurar el mejor servicio de catering a los clientes.

Supervisa las operaciones internas y externas relacionadas con los servicios de catering.

Funciones:

- a. Planificar las actividades para la realización de eventos.
- b. Elaborar conjuntamente con el Gerente General y el Contador las cotizaciones de servicios de catering.
- c. Determinar necesidades de productos, insumos y personal que intervienen en la preparación de alimentos y bebidas.
- d. Seleccionar la proforma para adquisiciones que se ajuste a las necesidades de calidad y precios de productos, ingredientes e insumos.
- e. Mantener un sistema de archivos e impresos de detalles de los eventos como salones, tipos de montajes de servicios, entre otros.
- f. Asistir a las todos los eventos.

- g. Programar reuniones con sus subalternos para dialogar del servicio de catering.
- h. Revisar las hojas de función con el Chef.
- i. Coordinar con el departamento de Talento Humano y solicitar el personal para los eventos con tiempo.
- j. Revisar el uniforme del personal.
- k. Dar seguimiento a los anuncios de los eventos.
- l. Supervisar la limpieza general de los salones y equipos.
- m. Chequear con bodega si llega todo lo solicitado en la hoja de función del Evento.
- n. Dar el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el Chef antes de iniciar el evento.

Perfil requerido para el cargo

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en Administración de Empresas Hoteleras o afines.

Experiencia: Mínimo de tres años en cargos similares preferentemente en empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Profesionalismo y toma de decisiones.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Jefe de Talento Humano

Nivel: Administrativo

Actividad principal: Tiene la responsabilidad de mantener y mejorar las relaciones humanas y laborales entre la dirección y el personal. Se

encargará de dirigir y maniobrar las diferentes actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas.

Funciones:

- a. Anticipar de forma proactiva las necesidades de la microempresa educativa para disponer de las personas adecuadas en tiempo y plazo.
- b. Gestionar los procesos relacionados con la incorporación, mantenimiento y desvinculación de directivos, docentes y estudiantes de la organización.
- c. Crear canales de comunicación vertical, horizontal y transversal entre todos los miembros de la organización.
- d. Facilitar la incorporación e integración de las personas dentro de la microempresa.
- e. Elaborar los programas de capacitación para todo el personal de la microempresa educativa.
- f. Mantener y actualizar una base de datos del personal de la microempresa.
- g. Identificar los perfiles (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores) que deberán tener el personal así como determinar cuáles deben ser los sistemas de retribución más competitivos (descripción de puestos de trabajo y políticas retributivas) conjuntamente con el Comité Técnico Administrativo.
- h. Seleccionar a las personas con los perfiles más adecuados para cubrir las vacantes existentes.
- i. Motivar, involucrar y fidelizar a esas personas para favorecer su compromiso con la microempresa educativa a través del salario emocional.
- j. Establecer las características del desempeño para su correspondiente evaluación.

- k. Desarrollar competencias laborales en docentes y estudiantes a fin de que sean mejores profesionales y tengan una formación integral.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en Administración de Talento Humano o Administración de Empresas.

Experiencia: Mínimo de tres años en cargos similares preferentemente en empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Dominio de técnicas y métodos de Administración de Personal, experiencia en técnicas de comunicación, trato y manejo de personal.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Jefe de Adquisiciones

Nivel: Administrativo

Actividad principal: Es el responsable de la adquisición de productos, ingredientes e insumos necesarios en la microempresa educativa para desarrollar su actividad normal.

Funciones:

- a. Realizar las adquisiciones autorizadas por el Comité Técnico Administrativo.
- b. Mantener contacto oportuno con proveedores para analizar las características de productos, ingredientes e insumos, calidad, condiciones de servicios, precio y forma de pago.

- c. Presentar al Comité Técnico Administrativo las ofertas recibidas, haciendo indicaciones y sugerencias oportunas sobre los proveedores, oportunidades de compra y aspectos de la gestión realizada.
- d. Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de la microempresa educativa.
- e. Participar en pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las características y condiciones especificadas.
- f. Controlar los plazos de entrega, estado de los productos, ingredientes e insumos, recepción y condiciones de las facturas.
- g. Entregar los documentos de soporte de las compras a Contabilidad para su registro, pago y contabilización.
- h. Mantener una base de datos de proveedores calificados por el Comité Técnico Administrativo.
- i. Vigilar e informar sobre la situación de stocks de productos, ingredientes e insumos.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Administrativa

Cargo: Secretario (a)

Nivel: Administrativo

Actividad principal: El secretario/a es el responsable de organizar, gestionar, elaborar y transmitir la información procedente o con destino a los órganos ejecutivos, profesionales y de gestión, fomentando la cooperación y calidad de las relaciones internas y externas, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Funciones:

- a. Elaborar el archivo de los documentos y actas del Comité Técnico Administrativo y de la Asamblea General.

- b. Tener voz sin voto en las sesiones de la Asamblea General.
- c. Organizar y dirigir el archivo de la microempresa educativa.
- d. Elaborar con el Presidente el orden del día para las sesiones de la Asamblea General.
- e. Llevar el registro de los socios de la microempresa.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en Secretaría.

Experiencia: Mínimo de dos años en cargos similares.

Competencias: Profesionalismo.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Bodega

Cargo: Jefe de Bodega

Nivel: Operativo/ de apoyo

Actividad principal: El jefe/a de bodega debe encargarse del manejo y control de los productos e insumos como son los comestibles, bebidas, suministros varios, artículos de aseo, envases, jabas, materiales, útiles de oficina, entre otros.

Funciones:

- a. Clasificar, codificar, custodiar y almacenar los productos e insumos que ingresan a bodega en forma adecuada.
- b. Coordinar los costos y producción conjuntamente con el Departamento de Contabilidad.
- c. Mantener siempre actualizados los kárdex.
- d. Realizar listados de productos e insumos para su adquisición de acuerdo a las necesidades y consumo de la microempresa.
- e. Efectuar pedidos a los distintos proveedores.
- f. Recibir y entregar los productos e insumos.

- g. Constatar medidas, pesos, precios y calidad de productos e insumos recibidos.
- h. Entregar productos e insumos a los diferentes departamentos de la microempresa previo la requisición respectiva.
- i. Presentar informes de entrega de facturas y requisiciones al departamento de contabilidad.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Bachillerato / Título en Contabilidad (Contador Bachiller Autorizado CBA) o afines.

Experiencia: Mínimo de dos años en registro y control de kárdex.

Competencias: Responsabilidad, cuidado y aptitud en el manejo de productos, ingredientes e insumos.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Cocina

Cargo: Chef

Nivel: Operativo/de apoyo

Actividad principal: Es el responsable de la elaboración y preparación de los alimentos y bebidas dentro del servicio de catering.

Funciones:

- a. Solicitar al Jefe de Bodega a través de una orden de pedido los productos, ingredientes e insumos que necesita para la preparación de los alimentos y bebidas.
- b. Preparar los alimentos y bebidas observando normas de higiene y seguridad industrial.
- c. Calcular las proporciones exactas al momento de preparar los alimentos y bebidas y para su posterior servicio a los clientes.
- d. Revisar los menús de cada servicio de catering.

- e. Supervisar que el menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina, sean suficientes para cada servicio.
- f. Utilizar productos, ingredientes e insumos de calidad y en buen estado.
- g. Observar normas de aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Superior / Título Universitario en Gastronomía, Hotelería y Turismo y /o afines.

Experiencia: Mínimo de dos años en cargos similares preferentemente en empresas Hoteleras o afines.

Competencias: Profesionalismo, eficacia y eficiencia.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Cocina

Cargo: Posillero (a)

Nivel: operativo/ de apoyo

Actividad principal: Es el encargado del cuidado y limpieza del menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina, así como del área de cocina.

Funciones:

- a. Mantener limpia el área de cocina, el menaje, cubertería, cristalería, así como los equipos de cocina.
- b. Preparar el menaje, cubertería, cristalería, así como los equipos de cocina para la organización de los banquetes, recepciones y cualquier otro evento que efectúe la microempresa educativa.
- c. Mediante un registro llevar el control del menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina que permita determinar su existencia y su estado para el perfecto funcionamiento.

- d. Colaborar en la organización, preparación y montaje de mesas con la vajilla, cubiertos, cristalería y demás accesorios a utilizarse en los eventos.
- e. Cuidar de su imagen y aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

nivel de instrucción: Bachillerato

Experiencia: Mínimo de un año.

Competencias: Responsabilidad, eficiencia y eficacia.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Cocina

Cargo: Ayudante de cocina

Nivel: Operativo/ de apoyo

Actividad principal: El ayudante de cocina debe colaborar en la elaboración y preparación de los alimentos y bebidas de acuerdo al servicio de catering.

Funciones:

- a. Coordinar con el Chef la preparación de alimentos y bebidas.
- b. Preparar los alimentos y bebidas observando normas de higiene y seguridad industrial.
- c. Revisar que el menaje, cubertería, cristalería y equipos de cocina estén limpios y que su estado sea el perfecto para el funcionamiento.
- d. Utilizar productos e insumos de calidad y en buen estado.
- e. Cuidar de su imagen y aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Experiencia: Mínimo de un año en la preparación de alimentos.

Competencias: Responsabilidad, eficiencia y eficacia.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Cocina

Cargo: Pastelero

Nivel: Operativo/ de apoyo

Actividad principal: El pastelero/a es el responsable de la elaboración y preparación de panes, pasteles, postres, pastas, bocaditos y otros.

Funciones:

- a. Solicitar a Chef mediante una orden de pedido los productos, ingredientes e insumos necesarios para la elaboración de un determinado alimento.
- b. Preparar los alimentos observando normas de higiene y seguridad industrial.
- c. Calcular las cantidades exactas y las porciones al momento de preparar y de servir alimentos.
- d. Utilizar productos, ingredientes e insumos de calidad y en buen estado.
- e. Cuidar de su imagen y aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Experiencia: Mínimo de un año en panadería, pastelería o afines.

Competencias: Responsabilidad, eficiencia y eficacia, creatividad.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Cocina

Cargo: Salonero

Nivel: Operativo/ de apoyo

Actividad principal: Es la persona que se encarga de servir los alimentos y bebidas a los clientes en los distintos eventos de la microempresa educativa.

Funciones:

- a. Dar la bienvenida a los clientes con cortesía y amabilidad y guiarle hasta la mesa respectiva.
- b. Servir los alimentos y bebidas de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo.
- c. Examinar que los implementos y accesorios de la mesa estén limpios y en perfecto estado.
- d. Mantener el orden y limpieza del área de trabajo.
- e. Colaborar en el arreglo y decoración del salón de eventos de acuerdo al servicio de catering.
- f. Cuidar de su imagen y aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Experiencia: Mínimo de un año como salonero /a.

Competencias: Responsabilidad, conocimientos de protocolo y etiqueta.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Área: Lavandería y planchado

Cargo: Lavandera-planchadora

Nivel: operativo/ de apoyo

Actividad principal: Es la persona responsable de lavar y planchar los manteles, servilletas, uniformes del personal, toallas, entre otros.

Funciones:

- a. Solicitar al Jefe de Bodega a través de una orden de requisición los productos de aseo y limpieza necesarios.
- b. Lavar los manteles, toallas, servilletas, uniformes del personal entre otros.
- c. Planchar y ordenar las prendas lavadas en los respectivos clósets.
- d. Utilizar en forma adecuada los productos de limpieza como jabones, detergentes, suavizantes, cloros u otros.
- e. Realizar el informe de prendas lavadas y planchadas.
- f. Observar normas de seguridad industrial en su trabajo.
- g. Conservar el orden y realizar la limpieza del área de trabajo.
- h. Cuidar de su imagen y aseo personal e institucional.

Perfil requerido para el cargo:

Nivel de instrucción: Bachillerato

Experiencia: Mínimo de un año en actividades de lavado y planchado preferentemente en el sector de Hotelería y Turismo.

Competencias: Responsabilidad, cuidado.

Manual de Funciones para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Estudiantes

Son deberes y obligaciones de los estudiantes:

- a. Participar activa y disciplinadamente en la producción de servicios de catering.
- b. Participar en los estudios de mercado.
- c. Participar en el desarrollo de los emprendimientos productivos de la microempresa.

3.3.4 Código de Ética para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Objetivo del Código

Definir los principios que deben orientar la labor y las relaciones de la microempresa educativa y también la conducta ética que cada profesional y estudiante de la organización debe adoptar en procura de una institución más sana y fortalecida, lo que le permitirá ser más competitiva, productiva y rentable.

Este código demuestra lo que se considera ético en las acciones y postura profesional con quienes se relaciona la microempresa educativa empresarialmente; lo que significa un desafío y una meta que se busca a través del trabajo, del profesionalismo, de la determinación y de la conducta ética y responsable de toda la comunidad educativa.

Ámbito de Aplicación

El Código de Ética de la Microempresa Educativa será de conocimiento y aplicación obligatoria por parte de todo el personal que pertenece a la organización directa o indirectamente.

Principios Generales

La microempresa educativa es responsable y sus acciones están direccionadas a los siguientes principios:

- **Respeto.** Se constituye en la base de las relaciones internas como externas empresariales. Se trabaja en equipo con respeto recíproco y consideración, que inspiran la armonía y la comunicación. Se respeta las diferencias individuales, sea de género, edad, religión, incapacidad física, clase social o económica, capacidades desarrolladas y formación profesional.
- **Honestidad e Integridad.** Se considera esos valores como esenciales en cualquier relación empresarial. Se debe trabajar tomando como

base la normativa legal vigente, administrando la microempresa educativa siempre pautados en las leyes y la ética profesional.

- **Humildad y Coraje.** Para enfrentar los desafíos del mundo competitivo, con profesionales y estudiantes capacitados y comprometidos que desarrollan todas sus competencias buscando los mejores resultados y siempre alineados con los principios y valores esenciales.
- **Responsabilidad.** Todos deben ser parte en la reconstrucción y preservación del patrimonio y de la imagen institucional, así como el uso racional de los recursos naturales y en la preservación del ambiente, tomando en cuenta siempre el concepto de desarrollo sustentable.
- **Transparencia.** La gestión de los negocios de la microempresa educativa debe realizarse de forma que garantice la transparencia de información buscando la seguridad absoluta y la tranquilidad esperadas. Se debe estar prontos y firmes para buscar las mejores soluciones que permitan reducir dudas, corregir problemas, riesgos y desvíos, a fin de asegurar un clima de confianza institucional.
- **Excelencia y Desarrollo.** Nuestra microempresa siempre busca la calidad de sus productos y servicios con la finalidad de satisfacer a los clientes.
- **Fortalecimiento de Formación Técnica.** A través de la vinculación de procesos productivos al proceso enseñanza aprendizaje; así como el desarrollo de competencias laborales que les permita un crecimiento socio – económico de docentes y estudiantes.
- **Compromiso con la calidad.** Asegurando eficiencia y eficacia en los procesos de la organización para brindar servicios de catering que satisfagan las necesidades de la sociedad y mejoren la calidad de vida de docentes y estudiantes.

Relaciones Empresariales:

Con Clientes:

- Todo el personal debe ser receptivo a las opiniones y/o sugerencias de los clientes, las cuales deben ser consideradas para mejorar el servicio ofrecido.
- Los clientes deben ser atendidos con cortesía y eficiencia, ofreciéndoles información oportuna y veraz de todos los servicios de catering que brinda la microempresa educativa; así como responder a sus solicitudes en forma adecuada en el plazo negociado por las partes. Se debe ofrecer las mejores alternativas en los productos y servicios que busquen la satisfacción del cliente; sin embargo siempre se debe considerar los márgenes de utilidad establecidos.
- El compromiso de la organización con la satisfacción del cliente y con el cumplimiento de las cláusulas del contrato que debe reflejar el respeto por los derechos y en busca de soluciones que atiendan los intereses y estén en concordancia con los objetivos institucionales.

De personas naturales o jurídicas vinculadas al Colegio:

- La relación con personas naturales o jurídicas vinculadas al colegio debe fundamentarse en una comunicación exacta, transparente, oportuna y eficaz de informaciones referentes al desarrollo de actividades de la microempresa educativa, así como de resultados que traigan impactos positivos a la educación.
- Se deberá mantener bajo sigilo informaciones y negocios estratégicos de la microempresa.

Con Proveedores

- La microempresa educativa debe adoptar un programa de calificación de proveedores a fin de dar preferencia a los que buscan una mejora continua y ofrecen productos e insumos de calidad; a los proveedores

que tengan prácticas de gestión institucional y que preserven el medio ambiente; así como a proveedores idóneos que presenten ofertas técnicas, profesionales y éticas y sobre todo que se acojan a la legislación vigente para garantizar una mejor relación costo - beneficio.

Con la Comunidad:

- Respetar los valores culturales y reconocer la importancia de la comunidad para el éxito de la microempresa educativa.
- Tener el compromiso de respetar la dignidad humana al realizar estrategias de marketing y de relaciones públicas, no admitiendo divulgación de información errónea o difamadora al publicitar los productos y servicios de catering.

Con el Mercado:

- Mantener una elevada consideración a las empresas que pautan su actuación tomado en cuenta valores éticos profesionales.
- Ser una empresa competitiva con base a su productividad y capacidad de negociación.

Conducta Profesional y Personal:

Se espera de todo el personal que colabora directa e indirectamente con la Microempresa Educativa:

- Actuar siempre en defensa de los intereses de la organización, conservando el sigilo de información y negocios estratégicos para la microempresa.
- Ejercer sus funciones con eficacia y eficiencia.

- Reconocer con honestidad errores cometidos e informar a su inmediato superior para buscar los mecanismos que le permitan dar solución al problema.
- Disputar orientaciones no apegadas a principios y valores institucionales.
- Opinar y/o sugerir basándose siempre en el concepto de mejora continua.
- Preservar el patrimonio físico de la microempresa educativa al ser utilizado de forma adecuada y para fines exclusivos de trabajo.

De docentes:

- Respetar a estudiantes, padres de familia, compañeros, superiores y otros miembros de la comunidad educativa.
- Respetar puntos de vista divergentes de colaboradores directos o indirectos de la microempresa educativa.
- Reconocer la importancia del trabajo en equipo y trabajar en el mismo.
- Establecer y mantener relaciones profesionales que contribuyan a enriquecer su rol de docente.
- Participar activamente en actividades organizadas por la microempresa educativa.
- Valorar y conocer las culturas de nuestro país, así como las relacionadas a los estudiantes.
- Examinar críticamente los problemas de desarrollo de competencias laborales de estudiantes.
- Participar en forma reflexiva y activa en la solución de problemas detectados de la microempresa educativa.
- Realiza y persigue planes de automejoramiento tanto profesional como personal.

De Estudiantes:

- Ser honrado, decir siempre la verdad y ser justos.
- Ser leal, promoviendo la microempresa educativa y apoyando a quien lo necesita.
- Obedecer la normativa legal vigente de la microempresa educativa.
- Perseguir la excelencia educativa, alcanzando el desarrollo de capacidades laborales.

3.3.4 Reglamento Interno de la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

Con el propósito de regular la actividad productiva de los colegios técnicos, el Ministerio de Educación mediante acuerdo ministerial número 539 del 30 de octubre de 2006 pone en vigencia el marco legal de las Unidades Educativas de Producción con enfoque empresarial, en base del cual se elabora el siguiente Reglamento Interno.

Capítulo I

Objetivos del Reglamento

Art. 1.- Son objetivos del presente Reglamento Interno los siguientes:

- a) Normar el desarrollo del ámbito productivo y orientar la intervención legal de autoridades, directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y otras personas naturales o jurídicas que colaboran con la microempresa educativa.
- b) Normar y dinamizar la producción de servicios de catering que puedan generarse en la especialidad de Hotelería y Turismo.
- c) Potenciar y facilitar la participación estudiantil en la realización de proyectos productivos de servicios de catering.
- d) Optimizar los recursos humanos y la infraestructura del establecimiento educativo.
- e) Vincular al colegio técnico con la comunidad.

Capítulo II

De los socios

Art. 2.- Pueden ser socios de la Microempresa Educativa: El personal directivo, docente, administrativo y de servicios del Colegio “31 de Octubre”, estudiantes, padres de familia, miembros comunitarios y otras personas naturales o jurídicas vinculadas al establecimiento educativo.

De las categorías

Art. 3.- Los socios se dividen en Fundadores, Activos, Pasivos y Honorarios.

Art. 4.- Son socios Fundadores las personas que suscribieron el Acta Constitutiva de la Microempresa Educativa.

Art. 5.- Se consideran socios Activos o Trabajadores aquellos que trabajan en la microempresa.

Art. 6.- Se consideran socios Pasivos o Capitalistas aquellos que no trabajan en la microempresa.

Art. 7.- Son socios Honorarios las personas naturales o jurídicas que voluntariamente brinden apoyo económico, científico, técnico y tecnológico a la microempresa.

De la admisión

Art. 8.- La admisión de nuevos socios, que no sean estudiantes, será resuelta por el Presidente de la microempresa, previo:

- a) Presentación de solicitud por escrito, por parte del interesado/a, al Presidente de la microempresa educativa.
- b) Pago de 30,00 dólares de aporte inicial, por una sola vez.
- c) Aceptada una persona, se registrará con la calidad de socio que ingresa y fecha de incorporación.

Art. 9.- Los estudiantes que se matriculen por primera vez en el colegio, automáticamente se convierten en socios trabajadores, previo el pago de 20,00 dólares de aporte inicial, por una sola vez, en la modalidad presencial, valor que será cancelado durante el primer trimestre del año lectivo; el valor será reajustado cada año de acuerdo al costo de vida que será dictado por la Asamblea General.

Art. 10.- Los socios capitalistas pueden ingresar a la microempresa de servicios de catering con un mínimo de 200,00 dólares, recibirán las utilidades cuando la microempresa lo realice a todos los socios.

Art. 11.- Se pierde la condición de socio por:

- a) Renuncia voluntaria, excepto de los estudiantes, aceptada por el Comité Técnico Administrativo.
- b) Fallecimiento.
- c) Expulsión y pérdida de sus derechos.

De los derechos y obligaciones

Art. 12.- Son derechos de los socios de la microempresa los siguientes:

- a) Ser convocados a las Asambleas Generales ordinarias y extraordinarias, convocadas por el Presidente de la microempresa.
- b) Participar con voz y voto en sesiones de la Asamblea General los socios fundadores, un representante por curso de los socios activos que sea padre de familia o estudiante mayor de edad, un representante de los socios capitalistas o pasivos quienes recibirán el informe anual de labores previamente aprobado por el Directorio.
- c) Elegir y ser elegidos con excepción de los menores de edad, para las dignidades del orgánico estructural de la microempresa. Las dignidades de Presidente, Gerente General, Administrador Financiero, Contador, Jefe de Marketing, Coordinador de Eventos, Jefe de

Adquisiciones se elegirán en función del perfil requerido por la microempresa y de entre el personal del colegio.

- d) Gozar de los beneficios económicos y de las ventajas que le otorga la microempresa.

Art. 13.- Los socios de la microempresa tienen las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir las normas contenidas en el presente Reglamento Interno y demás Acuerdos y Resoluciones de la Asamblea General y el Comité Técnico Administrativo.
- b) Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Microempresa.
- c) Asistir obligatoriamente a las sesiones de Asamblea General, convocadas con el carácter de ordinarias o extraordinarias.
- d) Participar en las comisiones de trabajo que organice el Comité Técnico Administrativo en función de las necesidades de la microempresa.

De las sanciones

Art. 14.- Los socios podrán ser sancionados por el Comité Técnico Administrativo, por realizar acciones consideradas como faltas.

Art. 15.- Se considera como faltas las siguientes acciones:

- a) El reiterado incumplimiento de sus obligaciones.
- b) Mala conducta.
- c) Desobediencia de las disposiciones del Comité Técnico Administrativo o Asamblea General, de la que se derive daño para la microempresa o para alguno de los socios.

Art. 16.- El cometimiento de faltas se sancionará con:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.

- c) Multa.
- d) Multa por atraso a sesiones 2,00 dólares.
- e) Multa por falta a sesiones 5,00 dólares.
- f) Suspensión temporal.
- g) Pérdida definitiva de su calidad de socio.

Art. 17.- Los socios podrán apelar ante la Asamblea General las sanciones impuestas.

Capítulo III

De los incentivos

Art. 18.- Los socios que cumplan funciones técnico – administrativas o trabajen en las actividades productivas de la microempresa, recibirán un incentivo económico de la microempresa a manera de bonificación o beca productiva, según sea el caso.

Art. 19.- Los socios que cumplan las funciones de Gerente General, Administrador Financiero, Contador, Jefe de Marketing, Jefe de Adquisiciones, Coordinador de Eventos, recibirán una bonificación.

Art. 20.- Los socios que vendan el servicio de catering de la microempresa recibirán una comisión.

Art. 21.- Los estudiantes que trabajen en la producción recibirán una beca productiva de acuerdo con el número de horas laboradas.

Art. 22.- El cálculo de las bonificaciones, beca productiva y comisiones lo realizará el Comité Técnico Administrativo, en base al estudio económico respectivo.

De las utilidades

Art. 23.- La utilidad neta de la microempresa educativa se distribuirá en los siguientes porcentajes:

- a) Capitalización 80 %
- b) Incentivos 5 %
- c) Socios 15 %

Art. 24.- El incentivo se le otorgará a un docente, a un estudiante y a un padre de familia que hayan tenido una participación destacada en la microempresa. La selección de los socios que reciban este incentivo la realizará el Comité Técnico Administrativo.

Cumplimiento de horarios

Art. 25.- El personal docente y directivo de la microempresa podrá laborar en horario extracurricular en la ejecución de los emprendimientos productivos.

Art. 26.- Los estudiantes participarán en el desarrollo de los emprendimientos productivos de la microempresa bajo los siguientes términos:

- a) Su participación será obligatoria durante la jornada de estudio ya que su intervención en la producción contribuye muy eficazmente a su formación integral.
- b) Su formación se considerará voluntaria en horas no curriculares en cuyo caso deberá recibir una ayuda económica bajo la concepción de beca productiva.
- c) Para la participación de los estudiantes en la producción en horas no curriculares, deberán contar con la autorización firmada por parte de sus representantes, al inicio del año escolar.
- d) Una vez aceptada la participación el estudiante no podrá abandonar su trabajo durante el proceso productivo.

- e) En caso de suscitarse algún tipo de accidente en el desarrollo de los emprendimientos productivos se recurrirá al seguro estudiantil que la institución educativa debe contratarlo por sí o a través de los padres de familia.

3.3.5 Manual de procedimientos administrativos para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”

3.3.5.1 Procedimientos para legalización de contratos de servicios de catering.

Objetivo: Legalizar los contratos de trabajo de acuerdo a las decisiones del Comité Técnico Administrativo.

Alcance: Rige para todos los contratos de trabajo de la Microempresa Educativa de Servicios de Catering ‘Palacio Real’.

Descripción de procedimiento.

1. El cliente solicita una cotización de los servicios de catering en Secretaría.
2. Secretaría recibe solicitud para cotización de servicios y presenta al Coordinador de Eventos.
3. El Coordinador de eventos recibe solicitud de Secretaría y entrega al Gerente y Contador para que procedan a elaborar la cotización de los servicios solicitados.
4. Entregan cotización de servicios a Secretaria.
5. Secretaría entrega cotización a cliente.
6. Cliente recibe cotización y toma decisión de contratar el servicio.
7. Si el cliente está de acuerdo con la cotización informa a Secretaría.

8. Secretaría elabora el contrato de acuerdo a información del Coordinador de eventos.
9. Secretaría presenta el contrato de acuerdo políticas de ventas (plazo, forma de pago, detalle del servicio) al Gerente para su legalización.
10. Gerente legaliza contrato mediante su rúbrica y sello y entrega a Secretaría.
11. Secretaría legaliza el contrato con el cliente a través de su firma. De acuerdo a las políticas de la Microempresa (Pago por adelantado del 50%). (Anexo 1)

3.3.5.2 Procedimiento para elaborar presupuesto de la orden de servicio de catering.

Objetivo: Elaborar Presupuesto de Orden de Servicios de Catering.

Alcance: Rige para todos los Presupuestos de Orden de Servicios de Catering de la Microempresa Educativa 'Palacio Real'.

Descripción de procedimiento

1. Coordinador de Eventos coordina con Gerente General y Contador y determinan necesidades de productos, insumos y personal que intervienen en la preparación de alimentos y bebidas de acuerdo a orden de pedido.
2. Una vez determinado las necesidades se procede a valorar los costos de operación de acuerdo a orden de pedido.
3. Valorado los costos queda lista orden de producción de servicio de catering.
4. La orden de producción es legalizada en origina y copias y entregada al Gerente, Coordinador de Eventos y Contador. (Anexo 2)

3.3.5.3 Procedimiento para producción de servicios de catering.

Objetivo: Elaborar los alimentos y bebidas de acuerdo a orden de producción.

Alcance: Rige para todos los procesos de producción de la Microempresa Educativa de servicios de Catering 'Palacio Real'.

Descripción de procedimiento

1. Coordinador de Eventos entrega a Chef la orden de producción.
2. Chef recibe orden de producción.
3. Chef solicita a Bodega a través de orden de requisición los productos, ingrediente e insumos necesarios para la preparación de alimentos y bebidas.
4. Jefe de Bodega recibe orden de requisición de materiales.
5. Jefe de Bodega entrega productos, insumos e ingredientes de acuerdo orden de requisición al cocinero.
6. Chef recibe productos y constata con orden de requisición de materiales.
7. Bodega legaliza la entrega de productos, ingredientes e insumos y entrega copia firmada a Chef.
8. Una vez que se dispone de insumos necesarios el Chef procede a la elaboración de menús de acuerdo a orden de producción y finaliza el primer procedimiento.
9. Coordinador de Eventos entrega al Departamento de Talento Humano la orden de producción. B/2.
10. El Jefe de Talento humano recibe orden de producción.
11. De la base de datos selecciona personal y elabora la nómina, misma que es enviada al Coordinador de Eventos.
12. Coordinador de Eventos recibe la nómina de personal y entrega al Chef.
13. Chef recibe la nomina de personal. (Anexo 3)

3.3.5.4 Procedimiento para capacitación de personal.

Objetivo: Legalizar los programas de capacitación permanente del personal de la microempresa.

Alcance: Rige para todos los programas de capacitación permanente del personal de la Microempresa Educativa de servicios de Catering ‘Palacio Real’.

Descripción de procedimiento

1. El Gerente determina las políticas de capacitación de personal y hace conocer al Jefe de Talento Humano.
2. Jefe de Talento Humano elabora un programa de capacitación y pone a consideración del Gerente General.
3. Gerente conoce programa de capacitación, analiza, valora, presupuesta y pone a consideración de la Asamblea General.
4. Asamblea conoce Programa de capacitación y presupuesto; analiza para aprobarlo o rechazarlo, e informa decisión al Gerente General.
5. Gerente General informa al Jefe de Talento Humano programa de capacitación.
6. Jefe de Talento Humano, conoce programa de capacitación y ejecuta de acuerdo al cronograma establecido. C/2
7. La Asamblea envía a Gerente General programa de capacitación y presupuesto para modificaciones. B/2
8. Gerente General revisa el programa de capacitación y presupuesto.
9. El programa de capacitación es enviado al Jefe de Talento Humano para realizar cambios. D.
10. Jefe de Talento Humano envía a Gerente General el programa de capacitación modificado. G/2
11. Gerente recibe programa de capacitación modificado y lo envía a la Asamblea General para su aprobación. F.

12. La Asamblea General envía a Gerente General el programa y el presupuesto aprobado para su ejecución.
13. Presupuesto ajustado y programa de capacitación modificado es enviado al Contador. E. (Anexo 4,8)

3.3.5.5 Procedimiento para adquisición de productos, ingredientes e insumos para un servicio de catering.

Objetivo: Legalizar las adquisiciones de productos, ingredientes e insumos de acuerdo a las decisiones del Comité Técnico Administrativo.

Alcance: Rige para todos las adquisiciones de la Microempresa Educativa de servicios de Catering "Palacio Real".

Descripción de procedimiento

1. El Coordinador de Eventos entrega Orden de Producción a Chef para que planifique la preparación de alimentos y bebidas.
2. El Chef informa a Bodega sobre un evento a realizarse, para lo que entrega orden de requisición de materiales.
3. Jefe de Bodega hace constatación física de productos, ingredientes e insumos requeridos para cumplir con la orden de producción.
4. Determina necesidades e informa a Adquisiciones a través de Documento (Orden de pedido).
5. Adquisiciones recibe (necesidades) de Bodega y solicita cotizaciones de por lo menos tres proveedores.
6. Proveedores presentan proformas de productos, ingredientes e insumos a Microempresa Educativa.
7. Secretaria recibe cotizaciones y presente al Gerente.
8. Gerente y Coordinador de Eventos seleccionan la proforma que se ajuste a las necesidades de calidad y precios de productos, ingredientes e insumos.

9. Gerente envía proforma a Contabilidad para su trámite
10. Contabilidad ingresa proforma, hace control interno y elabora cheque y entrega a adquisiciones.
11. Adquisiciones recibe cheque y realiza el pago correspondiente a proveedores, previo recepción de factura, productos, ingredientes e insumos.
12. Adquisiciones entrega a Bodega compras realizadas y a contabilidad las facturas para el correspondiente registro. (Anexo 5)

3.3.5.6 Procedimiento para ingreso de productos, insumos e ingredientes a bodega.

Objetivo: Legalizar el ingreso de productos, ingredientes e insumos a bodega.

Alcance: Rige para todos los ingresos a bodega de la Microempresa Educativa de servicios de Catering ‘Palacio Real’.

Descripción de procedimiento

1. Adquisiciones entrega copia de Factura y productos, ingredientes e insumos adquiridos al Jefe de Bodega.
2. Bodega recibe y coteja productos, ingredientes e insumos de acuerdo a descripción de factura y orden de compra aprobada por Gerente y Coordinador de Eventos.
3. Bodega sumilla copia de factura y entrega a Adquisiciones.
4. Bodega ingresa datos al Kárdex y almacena los productos e insumos.
5. Elabora la nota de ingreso a bodega de productos, ingredientes e insumos y entrega original a Contabilidad.
6. Contabilidad hace control interno y registra la transacción. (Anexo 6)

3.3.5.7 Procedimiento para salida de productos, insumos e ingredientes de bodega.

Objetivo: Legalizar la salida de productos, ingredientes e insumos de bodega.

Alcance: Rige para todas las salidas de productos, ingredientes e insumos de bodega de la Microempresa Educativa de servicios de Catering ‘Palacio Real’.

Descripción de procedimiento

1. Chef mediante orden de requisición solicita productos, insumos e ingredientes a Bodega.
2. Jefe de Bodega revisa documento y constata firmas de autorización del Gerente General.
3. Jefe de Bodega procede a elaborar nota de egreso de bodega. Hace firmar al chef, entrega copia de documento y productos e insumos solicitados.
4. Jefe de Bodega ingresa datos al kárdex y entrega nota de egreso a contabilidad. B.
5. Contador recibe nota de egreso de bodega y registra la transacción respectiva. (Anexo 7)

3.4 PROPÓSITO II

Manejo Contable

3.4.1 Manual contable para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”.

Este manual permitirá esencialmente mejorar los procesos contables de la Microempresa Educativa “Palacio Real” mediante la aplicación de normas contables vigentes.

3.4.2 Sistema de Información Contable

La contabilidad de la microempresa educativa se basará en la normativa legal vigente y brindará información veraz y oportuna orientada a que la Asamblea General y el Comité Técnico Administrativo tomen las mejores decisiones; será un medio de control, principalmente de los resultados obtenidos con los planificados y ayudará a la prevención de errores, fraudes u omisiones.

La contabilidad de la institución partirá del análisis de los documentos fuente, para luego registrar los hechos económicos en los diferentes libros contables como son: Libro Diario, Mayor General, Libros Auxiliares, Balances y finalmente la realización de los Estados Financieros.

Se debe preparar semanalmente informes de Clientes, Bancos, Ventas, así como los Estados Financieros serán elaborados cada fin de mes, para ejercer un mejor control en el movimiento financiero, económico y administrativo de la organización.

El análisis de los Estados Financieros facilitará a los usuarios internos y externos y formará parte fundamental del proceso de información para la toma de decisiones por parte del nivel directivo de la microempresa educativa.

3.4.3 Plan de Cuentas

Incluye la clasificación de cuentas de mayor general y subcuentas que serán utilizadas por la microempresa educativa para identificar por medio de códigos numéricos los registros de las transacciones ocurridos en un período contable determinado.

Plan de Cuentas de la Microempresa Educativa “Palacio Real”

- 1. ACTIVOS**
- 1.1 CORRIENTES**
- 1.1.1 DISPONIBLES
- 1.1.11 Caja General
- 1.1.11.01 Caja Chica
- 1.1.12 Bancos
- 1.1.2 EXIGIBLES
- 1.1.21 Cuentas por Cobrar
- 1.1.21.01 Clientes
- 1.1.21.02 DINERS
- 1.1.21.03 VISA
- 1.1.21.04 MASTERCARD
- 1.1.21.05 Otras Cuentas por Cobrar
- 1.1.22 Impuestos Anticipados
- 1.1.22.01 Anticipo IVA
- 1.1.22.02 Anticipo Impuesto a la Renta
- 1.1.22.03 IVA Pagado
- 1.1.22.04 IVA Crédito Tributario
- 1.1.3 REALIZABLES
- 1.1.31 Inventarios
- 1.1.31.01 Útiles de Oficina
- 1.1.31.02 Menaje de Cocina
- 1.1.31.03 Cristalería
- 1.1.31.04 Cubertería
- 1.1.31.05 Platería
- 1.1.31.06 Materiales y Suministros de Aseo
- 1.1.31.07 Inventario Alimentos y Bebidas
- 1.1.31.08 Inventario de Productos Crudos
- 1.2 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO**
- 1.2.1 ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE**

- 1.2.11.01 Terreno
- 1.2.11.02 Revalorización Terreno
- 1.2.2 ACTIVO FIJO DEPRECIABLE**
- 1.2.22.01 Edificio
- 1.2.22.02 (-) Depreciación Acumulada Edificio
- 1.2.22.03 Equipos de Oficina
- 1.2.22.04 (-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina
- 1.2.22.05 Muebles y Enseres
- 1.2.22.06 (-) Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
- 1.2.22.07 Equipos de Computación
- 1.2.22.08 (-) Depreciación Equipos de Computación
- 1.2.22.09 Equipo de Cocina
- 1.2.22.10 (-) Depreciación Equipo de Cocina
- 1.2.22.11 Vehículo
- 1.2.22.12 (-) Depreciación Acumulada Vehículo
- 1.2.3 OTROS ACTIVOS**
- 1.3.01 DIFERIDOS**
- 1.3.01.01 Seguros pagados por Anticipado
- 2 PASIVOS**
- 2.1 PASIVO CORRIENTE**
- 2.1.01 Cuentas por Pagar
- 2.1.02 Documentos por Pagar
- 2.1.03 IVA Cobrado
- 2.1.04 Retención en la Fuente de IVA
- 2.1.05 Retención en la Fuente Impuesto a la Renta
- 2.1.06 Impuesto a la Renta por Pagar
- 2.1.07 IESS por Pagar
- 2.1.08 Sueldos por Pagar
- 2.2 OTROS PASIVOS**
- 2.2.01 DIFERIDOS**
- 2.2.01.01 Ingresos Cobrados por Anticipado

- 3 PATRIMONIO**
- 3.1 Capital
- 3.2 Resultados
- 3.2.01 Utilidad del Ejercicio
- 3.2.02 Pérdida del Ejercicio
- 3.2.03 Superávit Revalorización Activos Fijos
- 4 INGRESOS**
- 4.1 INGRESOS OPERACIONALES**
- 4.1.01 Servicios
- 4.1.02 Otros Ingresos
- 4.2 INGRESOS NO OPERACIONALES**
- 4.2.01 Intereses Bancarios
- 4.2.02 Otros Ingresos
- 5 GASTOS**
- 5.1 OPERACIONALES**
- 5.1.01 Remuneración Unificada
- 5.1.02 Aporte Patronal
- 5.1.03 Fondos de Reserva
- 5.1.04 Bonificaciones Adicionales
- 5.2 GASTOS SERVICIOS**
- 5.2.01 Energía Eléctrica
- 5.2.02 Agua Potable
- 5.2.03 Teléfono
- 5.2.04 Combustibles
- 5.2.04 Mantenimiento y reparación de equipos de cocina
- 5.2.05 Seguros
- 5.2.06 Impuestos, Contribuciones y Otros.
- 5.3 GASTOS ADMINISTRATIVOS**
- 5.3.01 Útiles de Oficina
- 5.3.02 Materiales de Aseo
- 5.3.03 Promoción y Propaganda

- 5.3.04 Uniformes
- 5.3.05 Fletes y Transporte
- 5.4 GASTOS FINANCIEROS**
- 5.4.01 Servicios Bancarios
- 5.4.02 Intereses Bancarios
- 5.4.03 Comisiones Sobregiros
- 5.5 GASTO DEPRECIACIÓN**
- 5.5.01 Gasto Depreciación Equipos de Computación
- 5.5.02 Gasto Depreciación Equipos de Cocina
- 5.5.03 Gasto Depreciación Muebles y Enseres
- 5.5.04 Gasto Depreciación Edificio
- 5.6 OTROS GASTOS**
- 5.6.01 Otros Gastos

El plan de cuentas propuesto, proporcionará a la microempresa educativa los códigos que serán utilizados en la contabilidad, los mismos que permitirán tener un grado de análisis adecuado y en base a ello, obtener los estados financieros que reflejen la situación financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo para la toma de decisiones por parte de la administración de la organización.

3.4.3.1 Cuentas de Activos

En esta cuenta se registrarán todos los recursos que serán controlados por la Microempresa Educativa, como consecuencia de sucesos pasados, de los que la organización espera obtener, en el futuro, beneficios económicos para su desarrollo y crecimiento.

3.4.3.2 Cuentas de Pasivos

Constituyen las obligaciones presentes de la microempresa, surgida a partir de acontecimientos pasados, al vencimiento de los cuales y para su pago, la

organización deberá desprenderse de los recursos que le incorporan beneficios económicos.

3.4.3.3 Cuentas de Patrimonio

Esta clase de cuentas serán utilizadas como fondos propios, ya que se constituyen en la parte residual de los activos de la microempresa, una vez que se haya deducido las obligaciones de la institución.

3.4.3.4 Ingresos

En esta cuenta se registrarán los beneficios económicos que ingresan a la microempresa durante un período determinado, provenientes de los servicios de catering ofertados y otros.

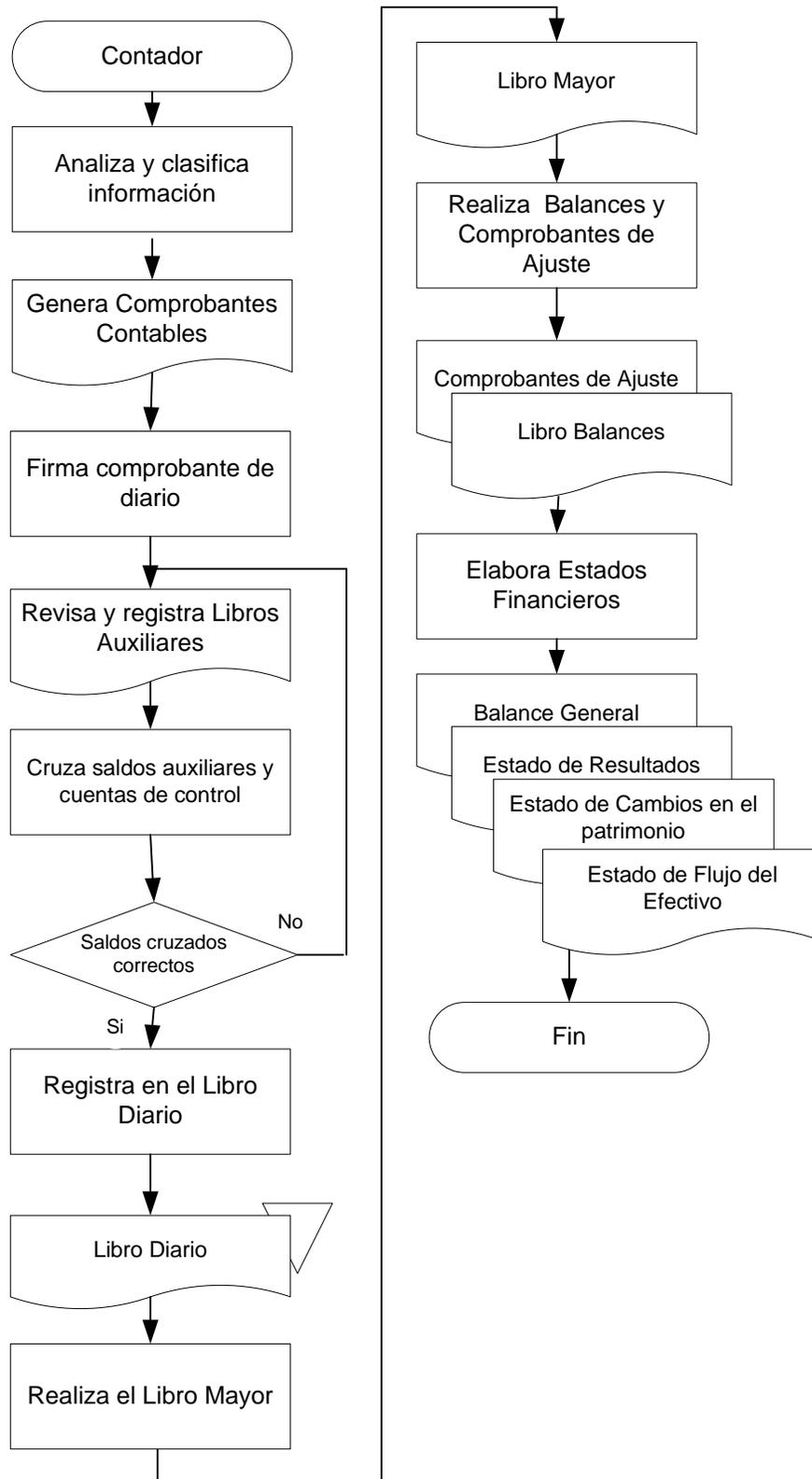
3.4.3.5 Gastos

Se registrarán en esta cuenta todos los desembolsos por diferentes conceptos como gastos operacionales, de servicios, financieros u otros. Serán considerados como gastos los decrementos en los beneficios económicos, producidos en un período contable, en forma de salidas o disminuciones de valor de los activos, o como surgimiento de pasivos, que darán como resultado decrementos en el patrimonio neto de la Microempresa Educativa.

3.4.4 Proceso Contable

El proceso contable de la microempresa educativa partirá del análisis y clasificación de operaciones realizadas y su correspondiente registro, esto permitirá obtener información financiera oportuna y confiable para la preparación y elaboración de los Estados Financieros según la Norma Ecuatoriana de Contabilidad Nro. 1.

GRÁFICO N° 1 Flujograma del Proceso Contable



LIBRO MAYOR

CUADRO Nº 3.2

 MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES					
Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"					
Otavalo. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana					
Telf. 062923275 - 0629236					
MAYORIZACIÓN					
CUENTA.....				CODIGO:.....	
FECHA	DESCRIPCION	MOVIMIENTO		SALDO	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR

ELABORADO POR: La Autora

3.4.7 Balance de Comprobación

Este documento permitirá visualizar la lista total de los débitos y créditos de las cuentas en un determinado período, junto con el saldo de cada una de ellas; este saldo podrá ser deudor o acreedor.

BALANCE DE COMPROBACIÓN

CUADRO Nº 3.3

CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA	SUMAS		SALDO	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR

ELABORADO POR: La Autora

3.4.8 Estados Financieros

Los Estados Financieros permitirán a la administración, así como a usuarios externos tener un conocimiento real de su situación económica de la Microempresa Educativa; estos informes orientarán en la toma de decisiones para lograr una organización eficaz y eficiente y con servicios de catering de calidad.

3.4.8.1 Estado de Resultados

Este estado financiero proporcionará información de los movimientos de ingresos provenientes de las actividades principales de la microempresa, y egresos en un determinado período, deduciendo de la venta, los costos,

gastos y los impuestos, para obtener el importe de la utilidad ganada o pérdida incurrida.

La administración de la Microempresa Educativa será la responsable de obtener las mayores utilidades posibles para lograr el mayor rendimiento sobre los recursos invertidos en la misma; así como de cumplir con las obligaciones y conducir a la organización al cumplimiento de objetivos establecidos.

Para alcanzar mayor rentabilidad la microempresa deberá aumentar la frecuencia de ventas y tener un estricto control de los gastos.

Será de gran importancia tomar en cuenta el mejoramiento de procesos de la organización, así como el lograr competitividad a través del talento humano para brindar servicios de catering de calidad a los clientes.

ESTADO DE RESULTADOS

CUADRO Nº 3.4

MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES



Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"

Otavalo. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana

Telf.: 062923275 – 062923276

ESTADO DE RESULTADOS

DEL.....AL.....

4	INGRESOS	
4.1	INGRESOS OPERACIONALES	
4.1.01	Servicios de Catering	XXXXXXXXXX
4.1.02	Otros Ingresos	XXXXXXXXXX
	TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	XXXXXXXXXX
4.2	INGRESOS NO OPERACIONALES	
4.2.03	Alquiler de Vajilla	XXXXXXXXXX
4.2.04	Otros Ingresos	XXXXXXXXXX

TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	XXXXXXXXXX
TOTAL INGRESOS	

EGRESOS

5.1	EGRESOS OPERACIONALES	
5.1.01	Remuneración Unificada	XXXXXXXXXX
5.2	GASTOS DE SERVICIOS	
5.2.01	Energía Eléctrica	XXXXXXXXXX
5.3	GASTOS ADMINISTRATIVOS	
5.3.01	Gasto Útiles de Oficina	XXXXXXXXXX
5.3.03	Gasto de Promoción y Propaganda	XXXXXXXXXX
5.4	GASTOS FINANCIEROS	
5.4.01	Servicios Bancarios	XXXXXXXXXX
5.4.02	Intereses Bancario	XXXXXXXXXX
5.5	GASTO DEPRECIACIÓN	
5.5.01	Gastos Depreciación Equipos de Computación	XXXXXXXXXX
5.5.02	Gastos Depreciación Equipo de Cocina	XXXXXXXXXX
5.5.03	Gastos Depreciación Edificio	XXXXXXXXXX
	TOTAL GASTOS	XXXXXXXXXX
	UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	

GERENTE

CONTADOR

3.4.8.2 Balance General

Este documento financiero reflejará los activos, pasivos y el patrimonio con que cuenta la microempresa. Será un reporte que tiene como finalidad medir el valor neto contable de la organización en cierta fecha, y su riesgo ante acreedores potenciales.

El Balance Financiero permitirá realizar un análisis y planeación financiera para la toma de decisiones de financiamiento, así como el manejo de rendimientos financieros. Además, se podrá evaluar factores externos como cambios en políticas fiscales, los cuales impactarían a la estructura financiera de la microempresa.

BALANCE GENERAL

CUADRO N°. 3.5

MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES



Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"

Otavaló. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana

Tel.: 062923275 – 0629236

BALANCE GENERAL

DEL.....AL.....

1.	ACTIVO	
1.1	CORRIENTE	
1.1.1	DISPONIBLE	
1.1.11	Caja General	XXXXXXXX
1.1.12	Bancos	XXXXXXXX
	TOTAL ACTIVO DISPONIBLE	XXXXXXXX
1.1.2	EXIGIBLE	
1.1.21.01	Clientes	XXXXXXXX
1.1.22.01	Anticipo IVA	XXXXXXXX
1.1.22.02	Anticipo Imp. A Renta	XXXXXXXX
	TOTAL ACTIVO EXIGIBLE	XXXXXXXX
1.1.3	REALIZABLE	
1.1.31.08	Inventario Alimentos Crudos	XXXXXXXX
1.1.31.02	Menaje de Cocina	XXXXXXXX
	TOTAL REALIZABLE	
	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	
1.2.1	NO DEPRECIABLES	
1.2.11.01	Terreno	XXXXXXXX
	TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES	
1.2.2	ACTIVOS FIJOS	
	DEPRECIABLES	
1.2.22.01	Edificio	XXXXXXXX
1.2.22.02	(-)Depreciación Acumulada	XXXXXXXX
1.2.22.05	Muebles Y Enseres	XXXXXXXX
1.2.22.06	(-)Depreciación Acumulada	XXXXXXXX
1.2.22.07	Equipos de Computación	XXXXXXXX
1.2.22.08	(-)Depreciación Acumulada	XXXXXXXX

1.2.22.09	Equipo de Cocina	XXXXXXXX
1.2.22.10	(-)Depreciación Acumulada	XXXXXXXX
	TOTAL ACTIVOS DEPRECIABLES	
	DIFERIDOS	
1.3.01.01	Seguros pagados por Anticipado	XXXXXXXX
	TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	
	TOTAL ACTIVOS	XXXXXXXX
2	PASIVO	
2.1	CORRIENTES	
2.1.01	Cuentas por Pagar	XXXXXXXX
2.1.03	IVA	XXXXXXXX
2.1.05	Retención en la Fuente del Impuesto a la Renta	XXXXXXXX
	TOTAL PASIVO CORRIENTE	
	PATRIMONIO	
3.1	Capital Social	XXXXXXXX
3.2	Resultados del Ejercicio	XXXXXXXX
3.2.01	Utilidad del Ejercicio	XXXXXXXX
3.2.02	Pérdida del Ejercicio	XXXXXXXX
3.2.03	Superávit Revalorización Activos Fijos	XXXXXXXX
	TOTAL PATRIMONIO	
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	
	GERENTE	CONTADOR

Elaborado por: La Autora

3.4.8.3 Estado de Flujo del Efectivo

Es un estado financiero básico que mostrará el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento de la microempresa durante un determinado período.

Este estado permitirá tener elementos para evaluar la capacidad de generar flujos futuros de efectivo, así como evaluar su capacidad para cumplir con

obligaciones, determinar el financiamiento interno o externo y analizar los cambios del efectivo.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

CUADRO Nº. 3.6

MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"



Otavalo. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana

Telf.: 062923275 – 0629236

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

DEL.....AL.....

SALDO CAJA AL INICIO DE PERIODO	XXXXXXXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	XXXXXXXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	XXXXXXXXX
FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES FINANCIERAS	XXXXXXXXX
AUMENTO O DISMINUCIÓN NETO DEL PERIODO	XXXXXXXXX
EFFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	XXXXXXXXX

GERENTE

CONTADOR

Elaborado por: La Autora

3.4.8.4 Estado de Cambios en el Patrimonio

Este estado permitirá conocer las variaciones, las causas y consecuencias que sufran los diferentes elementos que componen el Patrimonio de la microempresa, en un período determinado.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

CUADRO N°. 3.7



MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"

Otavalo. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana

Telf.: 062923275 – 0629236

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

DEL.....AL.....

CONCEPTO	SALDO AL 01/01/20XX	INCREMENTO	DISMINUCIÓN	TOTAL	SALDO AL 31/12/20XX
CAPITAL SOCIAL	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
SUPERAVIT CAPITAL	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
RESERVAS	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
UTILIDAD DEL EJERCICIO	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX

GERENTE

CONTADOR

3.4.9 Documentos de Soporte

Para obtener información contable la Microempresa Educativa “Palacio Real” se debe considerar los documentos fuente que sustentan cada transacción comercial de la misma.

Los documentos de soporte deberán cumplir con todos los requisitos exigidos por el Servicio de Rentas Internas como: RUC, razón social de la microempresa, fecha, propósito, su cuantía, datos de la imprenta que realizó el documento, caducidad, entre otros.

Los formatos de los comprobantes de venta que se utilizarán como sustento de la información contable se detallan a continuación:

FORMULARIO: FACTURA

CUADRO Nº 3.8

	<p>MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"</p> <p>Otavalo. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana Telf. 062923275 - 062923276</p>		
<p>RUC: 1091712225001</p> <p>Aut.SRI:1105813887</p> <p>Validez: 16 -04-2012</p>	<p>FACTURA 001-001</p> <p>Nro. 0000893</p>		
<p>CLIENTE:</p> <p>FECHA:</p> <p>RUC:</p> <p>DIRECCIÓN:</p> <p>TELÉFONO:</p>			
CANT.	DESCRIPCIÓN	VAL. UNIT	VAL. TOTAL
<p>ORIGINAL ADQUIERIENTE COPIA EMISOR</p> <p>_____</p> <p>Entregue Conforme</p>		<p>SUBTOTAL</p> <p>IVA 0%</p> <p>IVA12%</p> <p>TOTAL</p>	
<p>_____</p> <p>Recibí Conforme</p>			
<p>JUAN XAVIER POZO LARA IMPRIMA Telf.(06)2952-001 RUC 1992247473001 AUT. 1421 DEL 601 A 900 IMP 17-04-2011</p>			

El presente formato de factura deberá actualizarse según la autorización del Servicio de Rentas Internas para su validez; dicho documento servirá a los clientes y a la organización para ser sujetos de crédito tributario, ya que podrán deducir sus costos y gastos.

Se deberá imprimir un original y dos copias; la original se entregará al cliente de la microempresa educativa por los servicios de catering ofrecidos, una copia será para el departamento de Contabilidad y la otra se archivará como constancia de la venta de los servicios por parte de la organización.

LIQUIDACIÓN DE COMPRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUADRO Nº 3.9

	<p>MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"</p> <p>Otavaló. Calle Luis Cisneros. Intersección Panamericana Telf. 062923275 - 062923276</p>		
<p>RUC: 1091712225001 Aut.SRI:1105813869 Validez: 16 -04-2012</p>	<p>LIQUIDACIÓN EN COMPRAS Y SERVICIOS Nro. 00001</p>		
<p>VENDEDOR: FECHA: CI: DIRECCIÓN: TELÉFONO:</p>			
CANT.	DESCRIPCIÓN	VAL. UNIT	VAL. TOTAL
<p>_____</p> <p>Autorizado por</p>		<p>_____</p> <p>Vendedor</p>	<p>SUBTOTAL IVA 0% IVA12% TOTAL</p>
<p>JUAN XAVIER POZO LARA IMPRIMA Telf.(06)2952-001 RUC 1992247473001 AUT. 1422 DEL 01 A 300 IMP 17-04-2011</p>			

La microempresa utilizará este documento para sustentar los pagos de bienes o servicios de personas naturales no obligadas a emitir comprobantes de venta; también se deberá considerar en este grupo a los estudiantes que

colaboran con la organización en todos los eventos, así como a docentes del establecimiento educativo que brindan sus servicios profesionales.

El Departamento de Contabilidad manejará este documento, el mismo que será en original y dos copias, la original y una copia será archivada en Contabilidad y la segunda copia se entregará a los profesores, alumnos u otros vendedores.

FORMATO DE REQUISICIÓN DE PRODUCTOS, INGREDIENTES E INSUMOS

CUADRO Nº 3.10

MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES



Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"

SOLICITUD DE REQUISICIÓN DE PRODUCTOS, INGREDIENTES O INSUMOS

BIENES		NÚM DE REQUISICIÓN _____
		FECHA DE RECEPCIÓN _____
SERVICIOS		HOJA _____ DE _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA:					
ÁREA SOLICITANTE:					
NÚMERO DE PARTIDA PARTIDA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD SOLICITADA	COSTO ESTIMADO	
				UNITARIO	TOTAL
JUSTIFICACIÓN DE COMPRA DE BIENES O DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS					
SELLO DE NO EXISTENCIA DEL ALMACEN		SOLICITA			
		FIRMA: NOMBRE CARGO:			
		AUTORIZA			
		FIRMA: NOMBRE CARGO:			

Este documento permitirá tener un mejor control referente a la utilización de todos los productos, ingredientes e insumos de bodega requeridos para el desarrollo de las actividades de la microempresa.

3.4.10 Sistema de Control Interno

El sistema de control interno en la Microempresa Educativa “Palacio Real” será aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener productividad, además de prevenir errores e irregularidades. Contiene controles generales y específicos que orientan la acción de la organización para desarrollarse en forma sistemática y ordenada a fin de salvaguardar sus activos, patrimonio, garantizar la confiabilidad de los registros de las transacciones contables, obtener información oportuna y de calidad para la toma de decisiones y promover la eficacia y eficiencia institucional.

Este proceso será ejecutado por las autoridades, directivos, docentes, estudiantes y todo el personal de la organización a fin de proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos institucionales.

Los componentes del control interno son: Entorno de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión, Ajuste de Objetivos, Identificación de Acontecimientos y Respuesta al Riesgo, mismos que deben ser observados y aplicados por la administración de la microempresa educativa.

3.4.11 Políticas y controles contables

3.4.11.1. Políticas para Caja y Bancos

- El efectivo se deberá recibir y registrarse en forma oportuna y precisa.

- Los desembolsos que realice la microempresa serán debidamente autorizados y su registro se realizará adecuadamente.
- El efectivo de caja y bancos deberán estar correctamente protegidos.

3.4.11.2 Controles para Caja Chica

- Se constituirá un fondo de caja chica para realizar desembolsos menores de efectivo.
- Este fondo será asignado de acuerdo a las necesidades de la microempresa.
- El manejo del fondo de caja chica será de responsabilidad de una sola persona, misma que no debe tener acceso a ingresos de efectivo, ni a libros y registros contables.
- Todo gasto deberá estar sustentado con la documentación respectiva.
- Se realizarán cortes de caja chica sorpresivos, así como de sus operaciones.
- La reposición de este fondo se realizará cuando se haya gastado el 80% de su monto.

3.4.11.3 Controles de Caja y Bancos

- La Contabilidad y el manejo de caja deben ser efectuados por distintas personas.
- Se debe realizar los cortes y registros de caja en forma diaria.
- Se deberá tener las mejores condiciones de seguridad para el área de caja y bancos.

3.4.11.4 Controles para Ingresos

- Las cuentas bancarias deben estar debidamente autorizadas por el Gerente General de la microempresa.
- Todas las cuentas bancarias deben estar registradas en los libros de contabilidad.

- Por todo ingreso de servicios de catering se deberá extender la factura correspondiente.
- Los ingresos deben depositarse a diario y en forma íntegra.
- Se deberá cotejar las papeletas de depósitos sellados por el banco con los asientos originales en la contabilidad.
- Se archivará las copias de las papeletas de depósito selladas por el banco en forma diaria.

3.4.11.5 Controles para Egresos

- Todos los cheques deben estar debidamente autorizados y con firmas conjuntas del Gerente General y del Presidente de la microempresa.
- Todo cheque emitido deberá respaldarse con su correspondiente comprobante justificativo.
- Se debe efectuar conciliaciones bancarias en forma mensual, dentro de los primeros días del mes siguiente al que corresponden, por personal que no labore en caja.

3.4.11.6 Políticas para Cuentas por Cobrar y Documentos por Cobrar

- Todos los derechos legales de la microempresa para exigir el pago, o reembolso derivadas de erogaciones por diferentes aspectos, deben ser registrados, ser validos y ser genuinos.
- Los documentos que respalden todos los derechos de la microempresa deberán estar protegidos y resguardados en forma adecuada.

3.4.11.7 Controles para Cuentas por Cobrar y Documentos por Cobrar

- Todas las transacciones que se registren por estos rubros deberán estar respaldados con la documentación respectiva.

- Las políticas de concesión de préstamos o anticipos al personal de la microempresa deberá estar establecida por el Gerente General.

3.5 INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros serán determinados de acuerdo a las cifras de los estados financieros luego de un período contable; esta información tendrá como propósito formarse una idea del desempeño de la Microempresa Educativa y tomar medidas de tipo preventivo o correctivo según sea el caso. Los índices financieros más importantes que deberá manejar la organización son:

3.5.1. Determinar la prueba de liquidez

A través de este indicador se determinará la capacidad que tendrá la microempresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo; en consecuencia entre más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo. La fórmula para el cálculo es:

INDICE DE LIQUIDEZ= ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE

3.5.2. Determinar la prueba acida

Mediante este índice la microempresa podrá determinar su capacidad para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias. La fórmula que se aplicará es:

PRUEBA ACIDA= ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIO / PASIVO CORRIENTE

3.5.3. Determinar el capital del trabajo

Este indicador permitirá determinar el valor que le quedaría a la microempresa luego de pagar todos sus pasivos a corto plazo. La fórmula es:

CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE

3.5.4. Razón del nivel de endeudamiento

Éste índice permitirá determinar la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la microempresa. La fórmula para realizar el cálculo es:

RAZÓN DEL PASIVO FRENTE AL ACTIVO TOTAL = PASIVOS TOTALES X
100% / ACTIVOS TOTALES

3.5.5 Margen neto de utilidad

Este índice demostrará el porcentaje de las utilidades que la microempresa ha generado luego de haber deducido los gastos operativos y no operativos, es decir, la utilidad luego de impuestos y participaciones. Su fórmula es:

MARGEN NETO DE UTILIDAD= UTILIDAD NETA X 100% / VENTAS
NETAS

3.5.6 Margen bruto de utilidad sobre ventas

A través de esta razón se indicará el porcentaje de utilidades que la microempresa ha generado en sus ventas, luego de haber deducido el costo de ventas de los servicios vendidos.

Margen bruto de utilidad sobre ventas = Utilidad bruta en ventas x 100% /
Ventas.

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

Este capítulo presenta el análisis técnico de los impactos que generará el modelo de procedimientos administrativos y financieros en el ámbito económico, social, educativo, ecológico y ético.

La determinación de estos impactos se elaborará en base a una matriz de relación; en la que en el eje horizontal se describirá los niveles de impacto y en el eje vertical se ubicarán los indicadores; a continuación se realizará el respectivo análisis a fin de explicar las causas de los impactos, así como de sus indicadores. A cada indicador se le asignará el nivel de impacto que le corresponde, luego se efectuará la sumatoria para determinar resultados, a partir de los cuales se elaborará la matriz para establecer el nivel de impacto general de la propuesta.

La escala de valoración que se utilizará para calificar los indicadores está dada de acuerdo al criterio de la investigadora, a través de la siguiente tabla:

CUADRO N° 4.11

TABLA DE CALIFICACIÓN

Valoración	Escala de Medición de Impactos
Impacto Alto Negativo	-3
Impacto Medio Negativo	-2
Impacto Bajo Negativo	-1
Nulo	0
Impacto Bajo Positivo	1
Impacto Medio Positivo	2
Impacto Alto Positivo	3

Fuente: Investigación Personal

Elaborado por: Verónica López

A continuación se realiza el análisis de cada impacto, el indicador y nivel de incidencia respectivo.

4.1. IMPACTO ECONÓMICO

CUADRO N° 4.12
MATRIZ GENERAL DE IMPACTO ECONÓMICO

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Disminución de Costos							X
Optimización de Recursos							X
Rentabilidad							X
Total							9
Sumatoria							9
NIVEL DE IMPACTO	9/3	3	=		Impacto Alto Positivo		

A todos los indicadores se les asignó niveles altos positivos, por lo tanto el impacto económico que generará la implementación del modelo administrativo financiero es alto positivo, ya que pretende reducir costos, optimizar recursos de la microempresa y sobre todo obtener mayores utilidades. La reducción de costos permitirá un ahorro económico en todos los procesos existentes en la organización, ya que existirá un mejor control de recursos y sobre todo se incrementará la eficiencia en general. Además, se determinarán los ingresos, costos y gastos reales y se logrará establecer la utilidad con precisión y confiabilidad por cuanto se manejará información veraz y oportuna de todas las transacciones que realice la microempresa.

4.2. IMPACTO SOCIAL

**CUADRO N° 4.13
MATRIZ GENERAL DE IMPACTO SOCIAL**

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Satisfacción del Cliente							X
Calidad de Servicios de Catering							X
Imagen Institucional						x	
Total						2	6
Sumatoria							8
NIVEL DE IMPACTO	8/3	2,67	=			Impacto Alto Positivo	

El impacto social de este modelo de procedimientos administrativos y financieros presenta un nivel alto positivo, principalmente porque la satisfacción de los clientes es la principal razón de ser de la microempresa, ofreciéndoles servicios de catering de calidad y permitiendo a la institución ser reconocida como líder de este tipo de servicios alimenticios acorde a las necesidades de los clientes.

Es importante señalar que se fortalecerá y consolidará el trabajo en equipo de todos los involucrados en esta unidad productiva, así como se afianzarán principios y valores que la sociedad actual demanda.

4.3. IMPACTO EDUCATIVO

**CUADRO N° 4.14
MATRIZ GENERAL DE IMPACTO EDUCATIVO**

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Aplicación de Conocimientos							X
Competencias Laborales							X
Actualización Técnica							X
Total							9
Sumatoria							9
NIVEL DE IMPACTO	9/3	3	=		Impacto Alto Positivo		

Este modelo presenta un nivel de impacto educativo alto positivo, ya que se afianzará los conocimientos teóricos impartidos en el aula conjuntamente con la praxis y se obtendrá un conocimiento significativo para los estudiantes quienes serán los principales beneficiarios y se desarrollarán habilidades y destrezas en los alumnos de este establecimiento, las cuales permitirán integrarse de manera productiva a futuro o en el campo laboral. Además todo el personal que labora en la microempresa logrará actualizar sus conocimientos en aspectos técnicos referentes al área administrativa y financiera.

4.4 IMPACTO ECOLÓGICO

**CUADRO N° 4.15
MATRIZ GENERAL DE IMPACTO ECOLÓGICO**

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Clasificación de Residuos						x	
Contaminación del ambiente						x	
Clasificación de materiales						x	
Total						6	
Sumatoria							6
NIVEL DE IMPACTO	6/3	2	=			Impacto Medio Positivo	

El impacto ecológico de este modelo presenta un nivel medio positivo, ya que contribuirá a la concienciación del cuidado del ambiente en general, en especial del manejo y clasificación de desechos sólidos, líquidos y gaseosos que genera la microempresa educativa, los cuales deberán tener un tratamiento especial. De igual forma, la clasificación de materiales permitirá optimizar tiempo y espacio de las diferentes áreas dentro de la microempresa. Esto ayudará a minimizar la contaminación existente.

4.5 IMPACTO ÉTICO

**CUADRO N° 4.16
MATRIZ GENERAL DE IMPACTO ÉTICO**

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Fortalecimiento de valores y ética profesional							X
Cumplimiento de normativa legal vigente							X
Cuidado y control de recursos							X
Total							9
Sumatoria							9
NIVEL DE IMPACTO	9/3	3	=		Impacto Alto Positivo		

De igual forma, el impacto ético presenta un nivel alto positivo en todos sus indicadores, ya que la implementación del Código de Ética realizado permitirá a toda la comunidad educativa tomar una actitud productiva, reflexiva y crítica que serán reflejados en la vivencia diaria a través de principios, valores como son: de responsabilidad, tolerancia y respeto, apoyándose en un aspecto muy importante que es el trabajo en equipo y obteniendo resultados positivos para todos los involucrados.

Por otra parte, este modelo permitirá el cumplimiento de la normativa legal vigente y evitará sucesos que perjudiquen al personal y a la organización.

Además, se motivará la cultura de cuidado y control de los recursos existentes de la microempresa.

4.6 IMPACTO GENERAL

CUADRO N°4.17
MATRIZ GENERAL DE IMPACTOS

INDICADORES	Escala de Medición de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
1. Impacto Económico							X
2. impacto Social							X
3. Impacto Educativo							X
4. Impato Ecológico							X
3. Impacto Ético							X
Total							15
Sumatoria							15
NIVEL DE IMPACTO	15/5	3	=				Impacto Alto Positivo

El nivel obtenido a partir del análisis de impactos sobre la elaboración del Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real”, es alto positivo, con consiguiente la presente investigación beneficiará a la comunidad educativa del Colegio Técnico “31 de Octubre”.

CONCLUSIONES:

Una vez realizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering “Palacio Real” carece de un Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros y un Código de Ética que permitan mejorar procesos y lograr resultados satisfactorios con calidad y eficiencia.
2. Los ingresos económicos de las familias de los alumnos de la institución educativa, así como de docentes son limitados debido al índice de desempleo del país.
3. Inexistencia de programas de capacitación tanto a estudiantes, maestros y personal de la microempresa educativa en el manejo de desechos sólidos generados por la organización.
4. La microempresa educativa no dispone de un sistema contable que refleje la situación financiera y permita a los directivos de la institución ejercer un control técnico y sobre todo tomar decisiones que vayan en beneficio de la misma.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda a los directivos de la Microempresa Educativa “Palacio Real” lo siguiente:

1. Aplicar el Modelo de Procedimientos Administrativos y Financieros y el Código de Ética propuesto a fin de conseguir la mejora de procesos existentes en la microempresa, rentabilidad y satisfacción de los clientes.
2. Este modelo de procedimientos administrativos y financieros deberá ser actualizado periódicamente tomando en cuenta los cambios en la estructura organizacional, normativa legal, funciones o cualquier aspecto que requiera ser modificado.
3. La implementación del modelo permitirá a los docentes, estudiantes y sus familias generar recursos económicos que se reflejará en el mejoramiento de la calidad de vida.
4. Realizar convenios interinstitucionales con el objetivo de capacitar al talento humano en la correcta manipulación de desechos sólidos con el fin de cuidar el ambiente, disminuir los niveles de contaminación y elaborar abono orgánico.
5. Implementación de un sistema contable para reflejar la situación financiera de la microempresa, con el objetivo de contar con una herramienta de información actualizada y veraz que sirva de base para la elaboración de estrategias y permita optimizar recursos, mejorar procesos, así como maximizar la rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

BRAVO Valdivieso Mercedes, Contabilidad General. Quito – Ecuador. 2007

CHAVENATO Idalberto, Administración de Recursos Humanos. 8va Edición. Editorial Mc.Graw Hill. México D., 2007

GUAJARDO Gerardo, Contabilidad- Un enfoque para usuarios, Editorial Mc.Graw Hill, México D.F.1999.

HOONTZ Harold y Otros, Administración, *12ava. Edición*, Editorial Mc.Graw Hill, México D.F. 2004

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, Consolidación de la Reforma de Educación Técnica. Quito- Ecuador .2008.

SARMIENTO RUBEN, Contabilidad General, Editorial Voluntad, Novena Edición, Quito – Ecuador 2003.

ZAPATA SANCHEZ PEDRO, Contabilidad General, Sexta Edición, Colombia – Bogotá 2008.

LINCOGRAFÍA

<http://www.monografias.com/trabajos12/proce/proce.shtml#opr>

http://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol

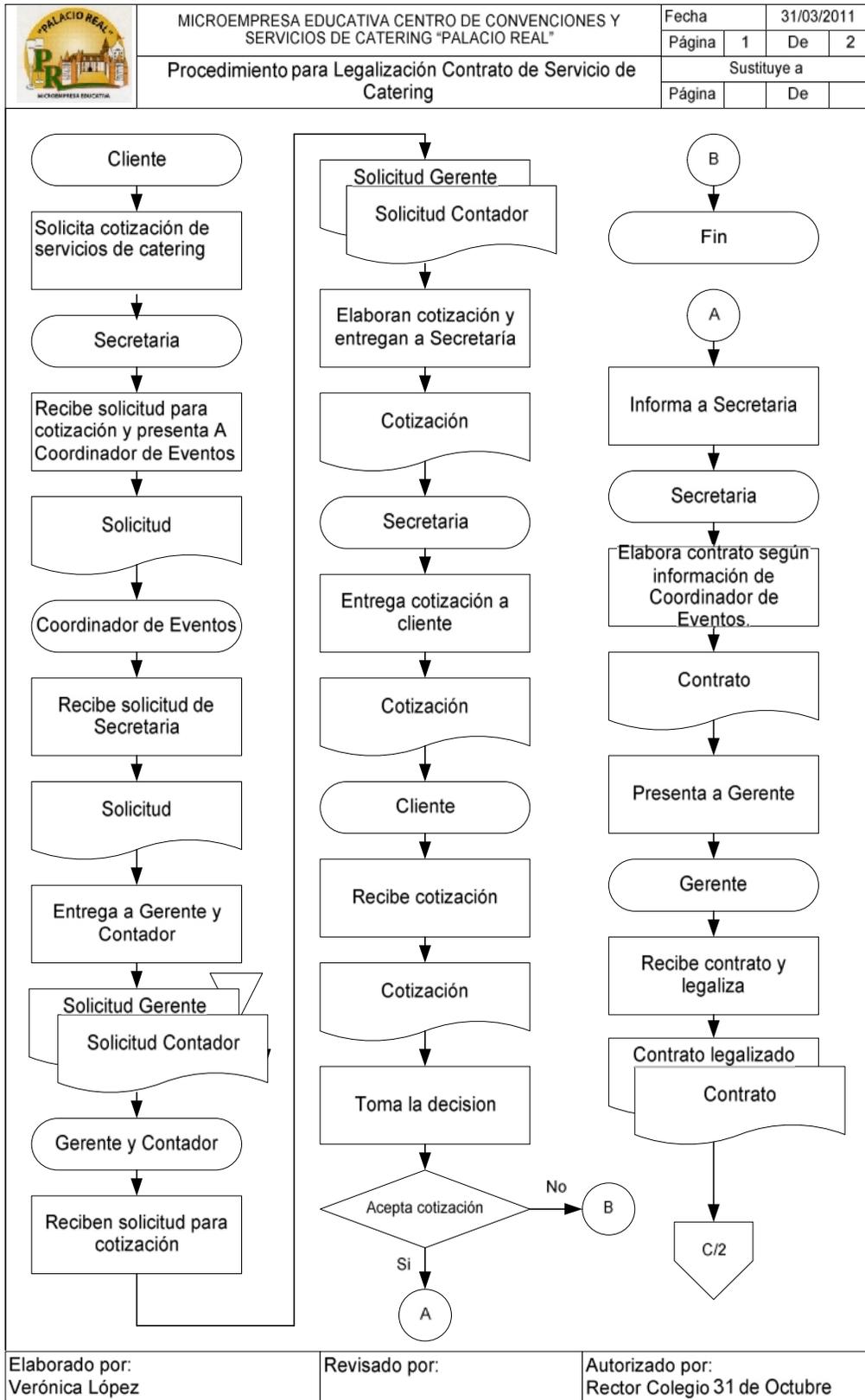
<http://proyectedeeconomiacmlk.blogspot.com/2009/04/definicion-de-pequena-mediana-y.html>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Microempresa>

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

ANEXOS

ANEXO 1



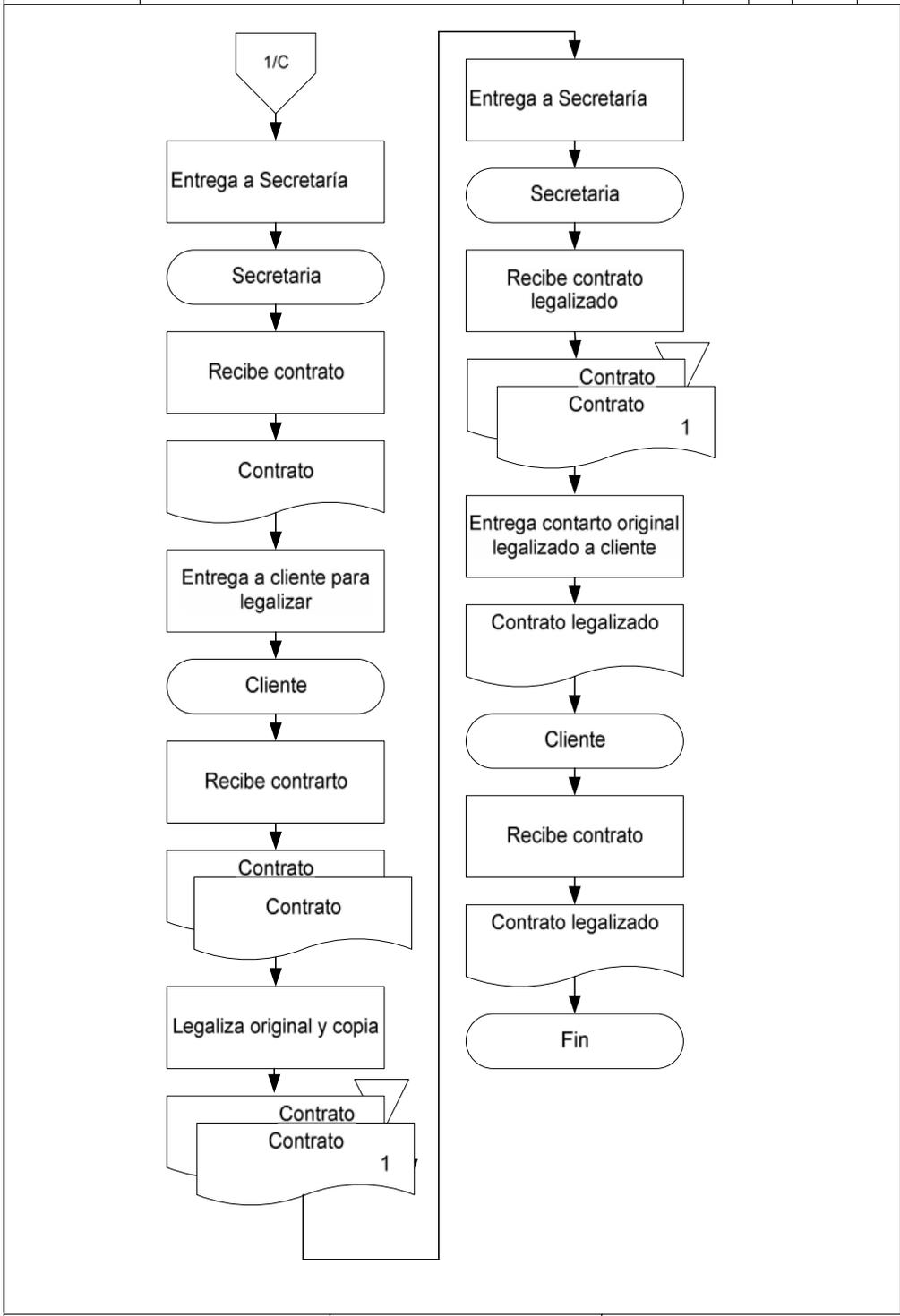
Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre



Procedimiento para Legalización Contrato de Servicio de Catering

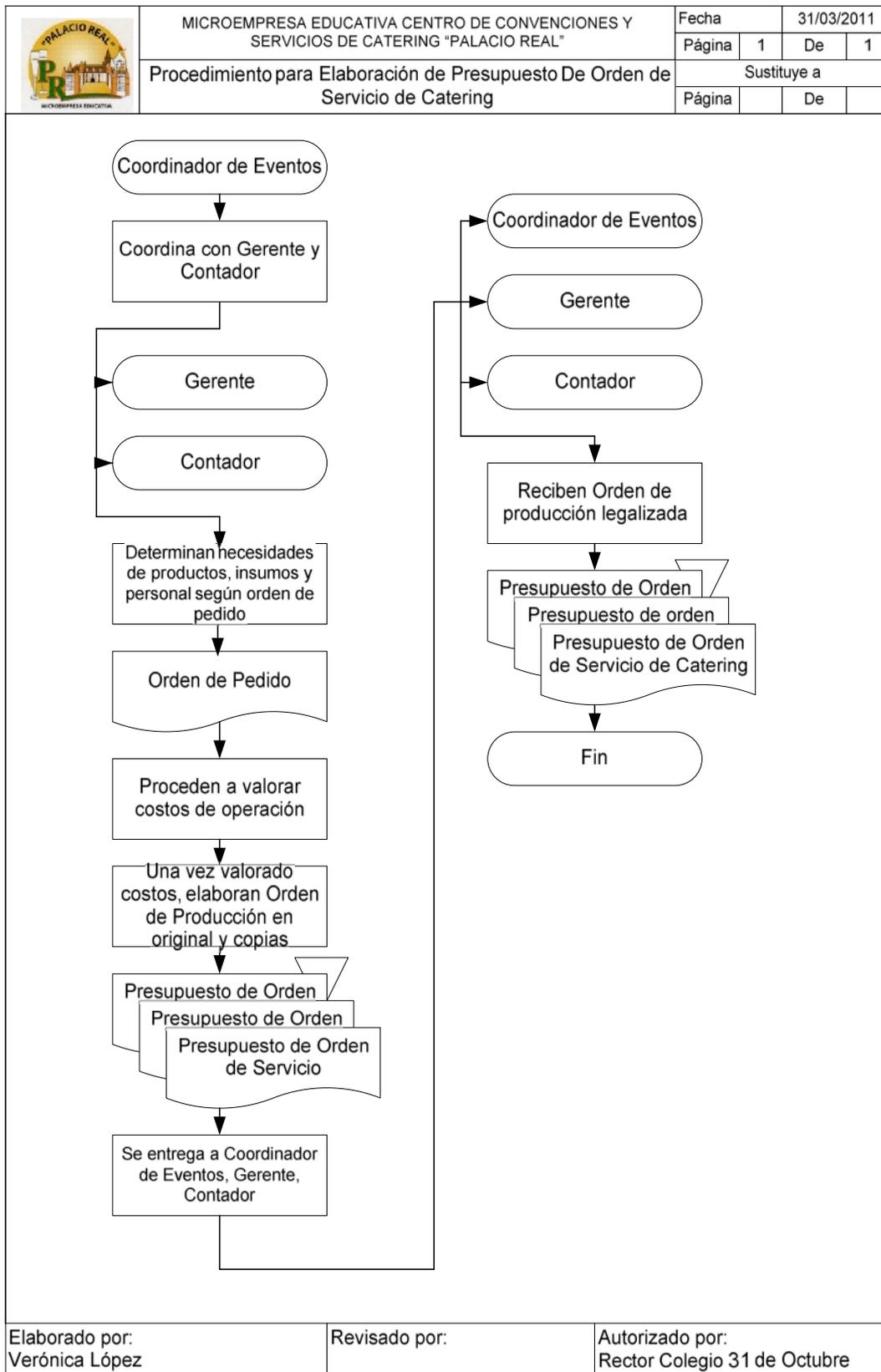


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

ANEXO 2

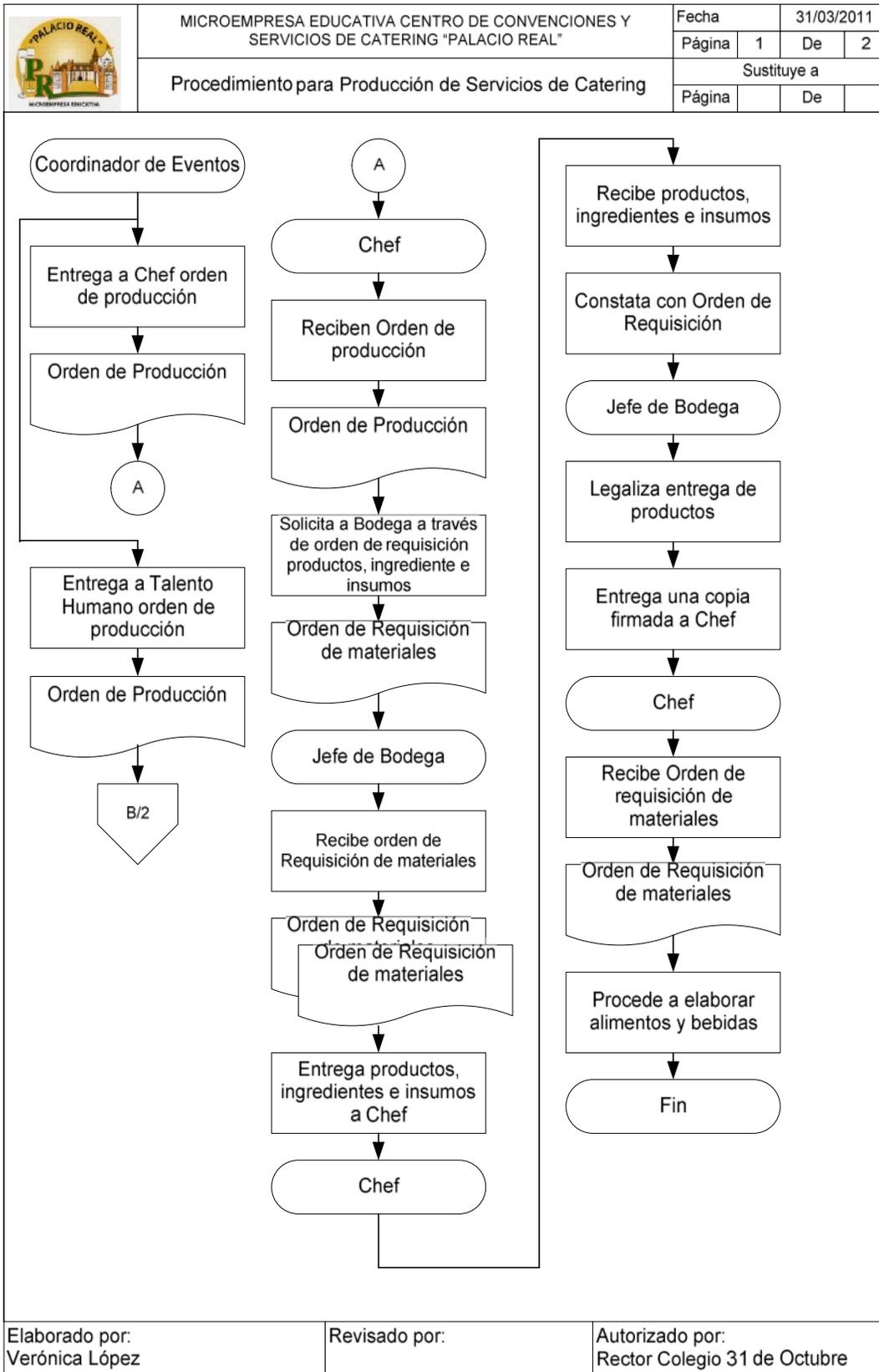


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

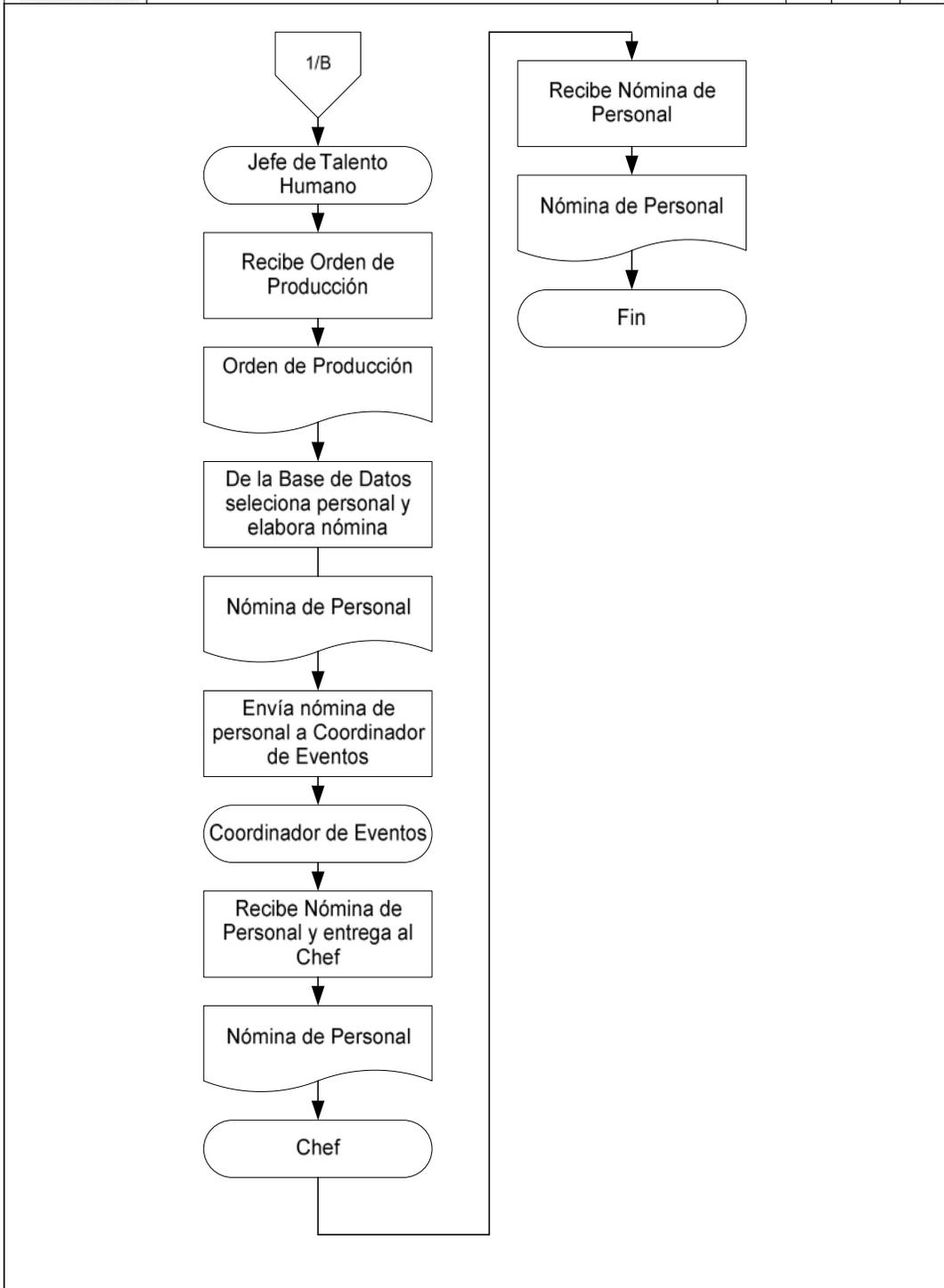
ANEXO 3



Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

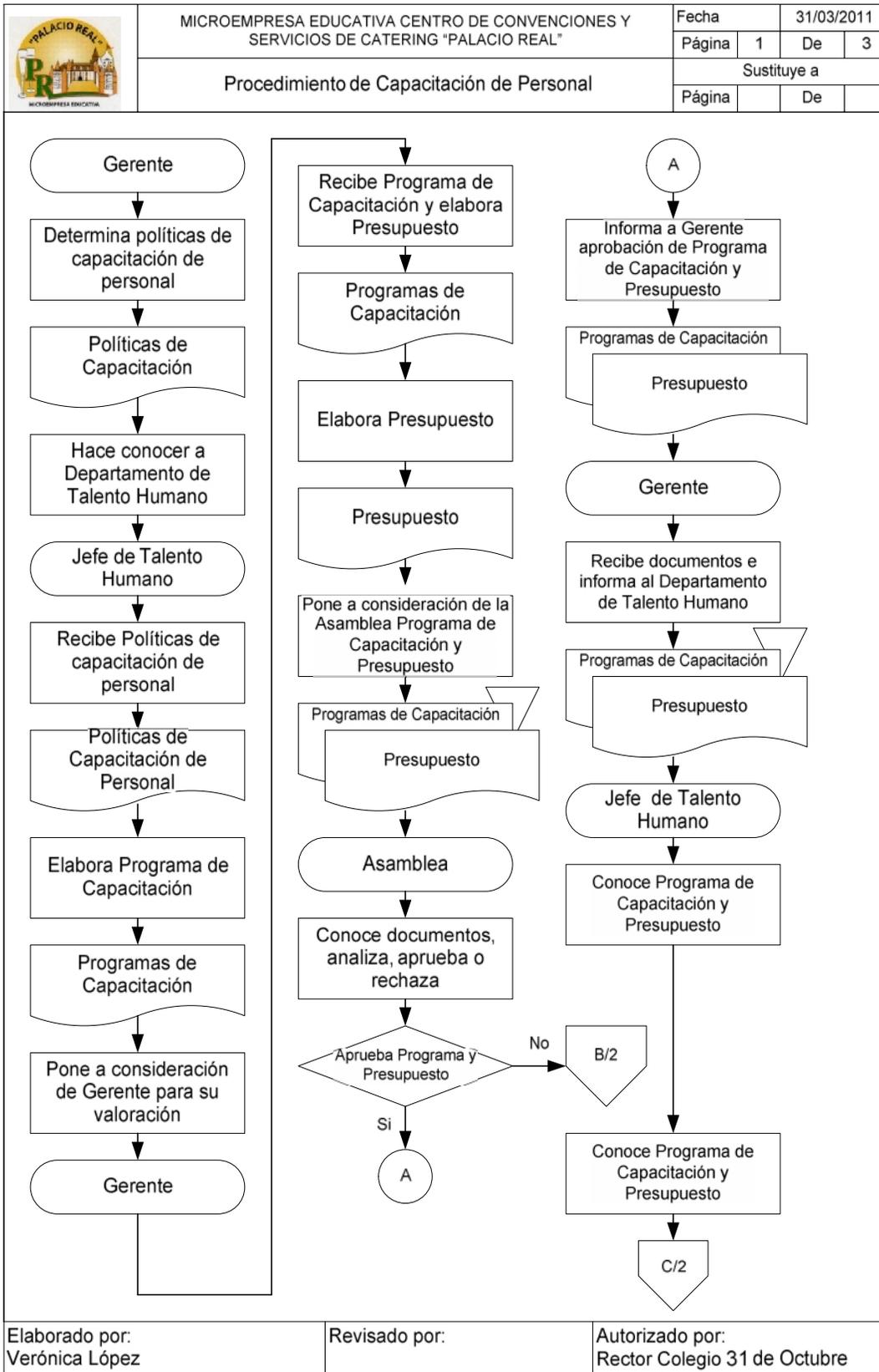


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

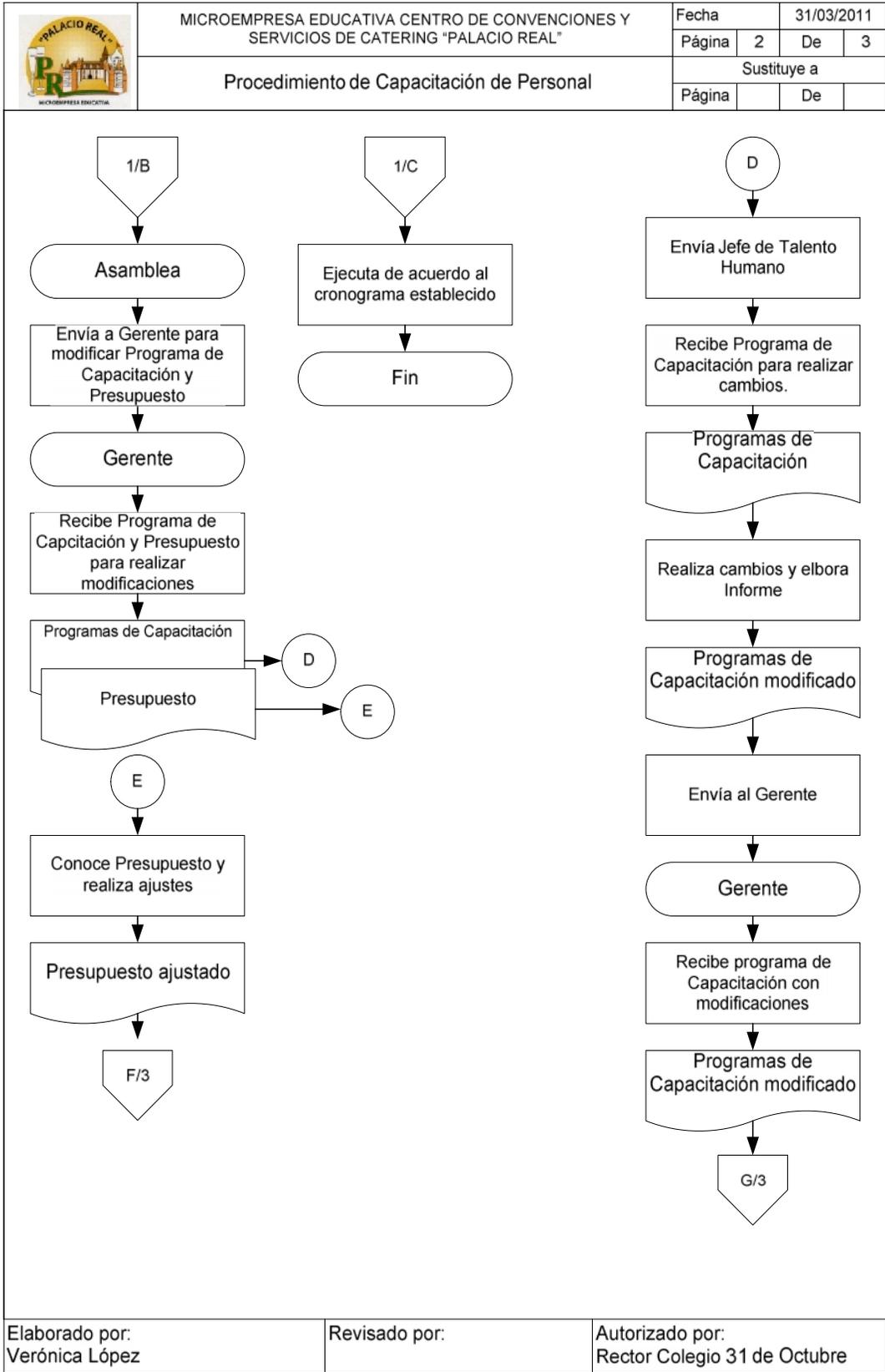
ANEXO 4

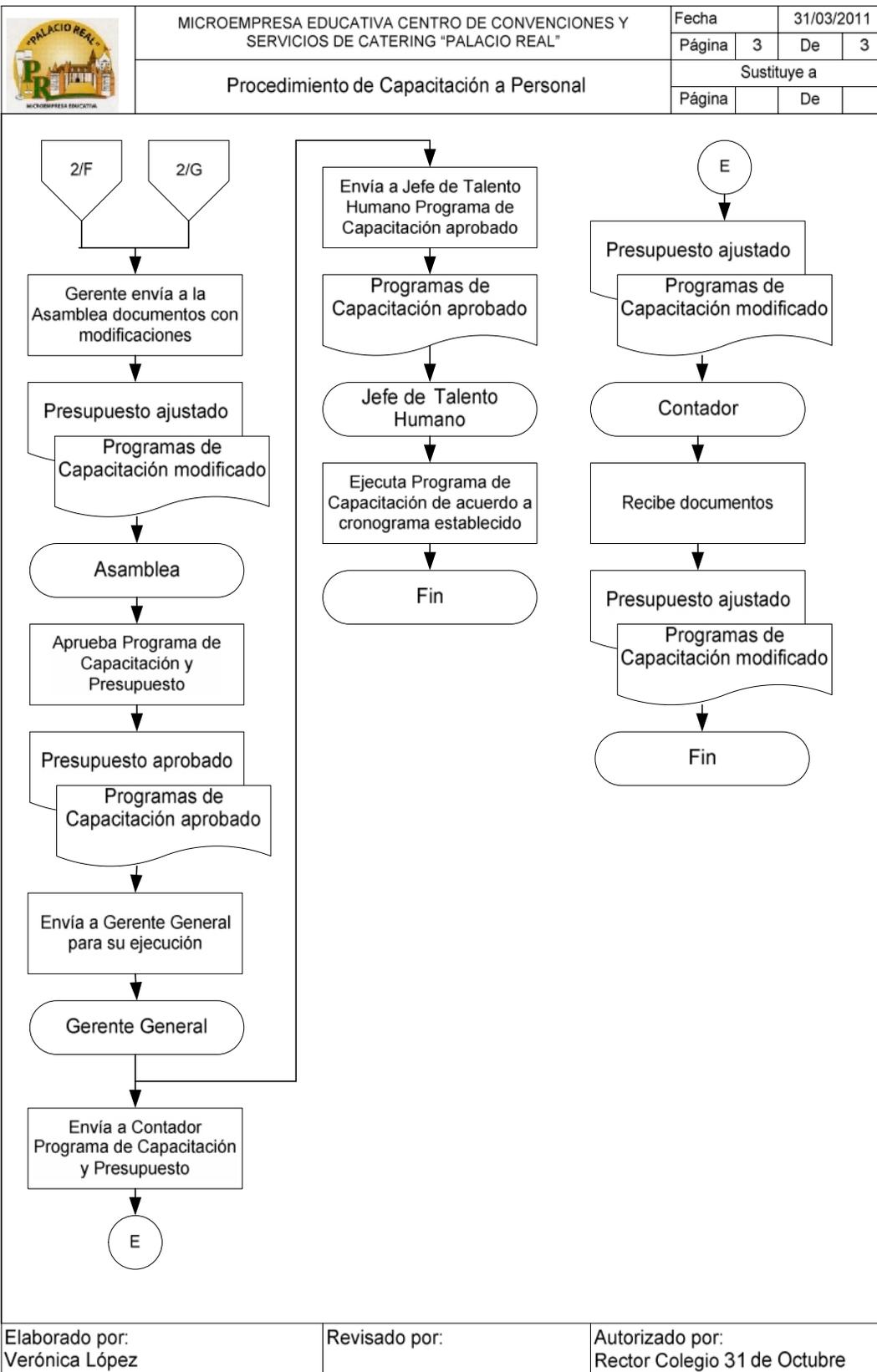


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre



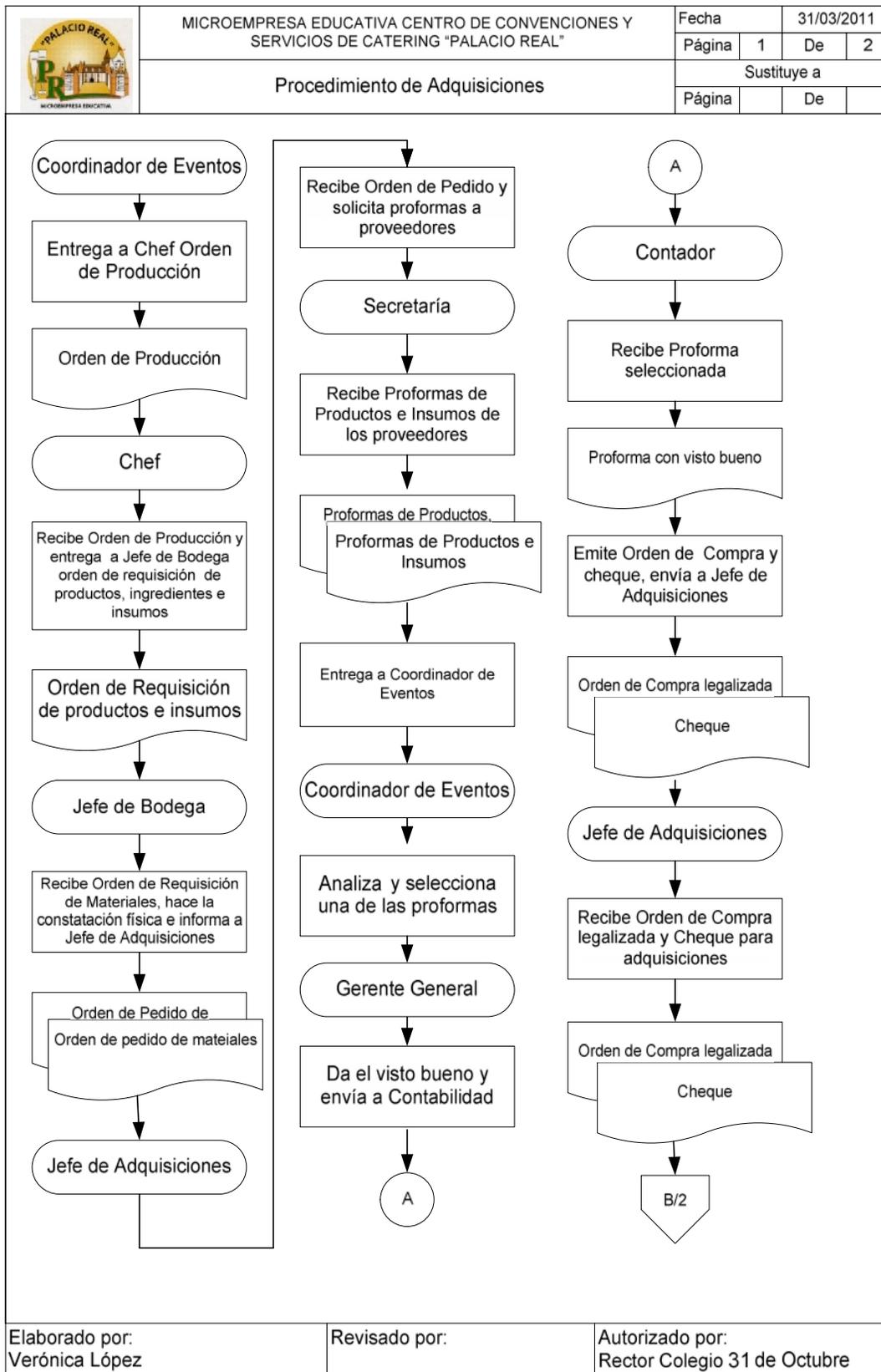


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

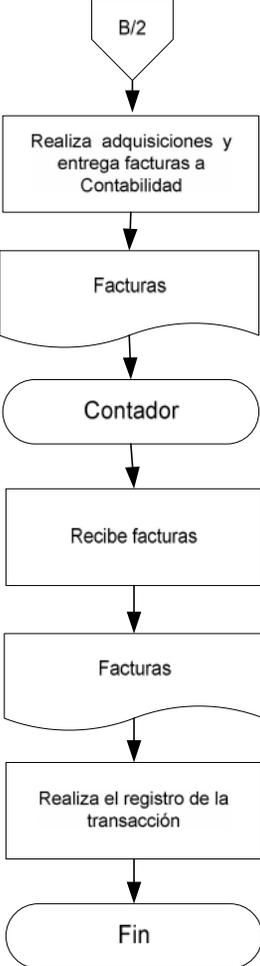
ANEXO 5



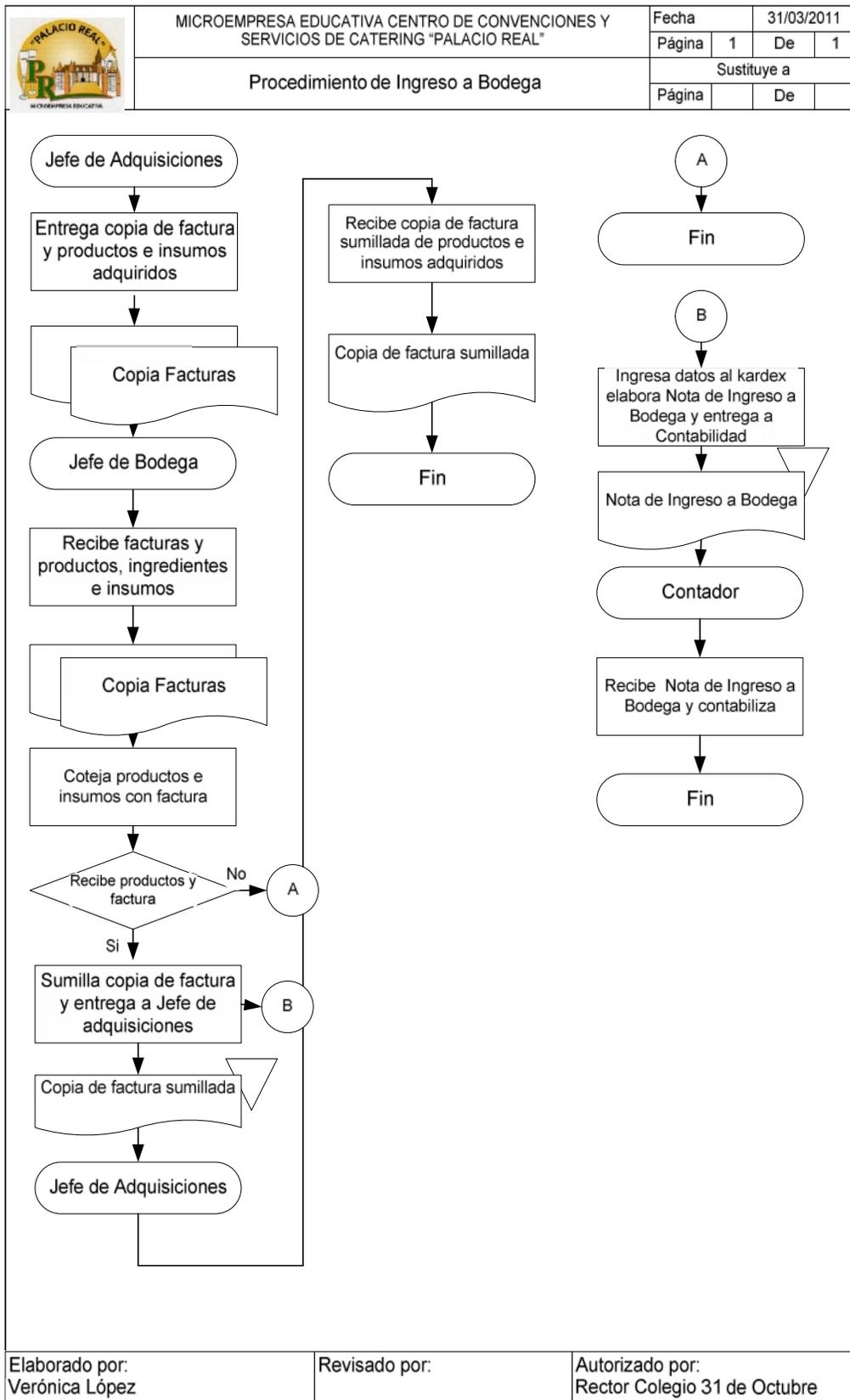
Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

	MICROEMPRESA EDUCATIVA CENTRO DE CONVENCIONES Y SERVICIOS DE CATERING "PALACIO REAL"		Fecha		31/03/2011	
			Página	2	De	2
	Procedimiento de Adquisiciones			Sustituye a		
Página					De	
 <pre> graph TD Start([B/2]) --> Step1[Realiza adquisiciones y entrega facturas a Contabilidad] Step1 --> Data1[/Facturas/] Data1 --> Step2([Contador]) Step2 --> Step3[Recibe facturas] Step3 --> Data2[/Facturas/] Data2 --> Step4[Realiza el registro de la transacción] Step4 --> End([Fin]) </pre>						
Elaborado por: Verónica López		Revisado por:		Autorizado por: Rector Colegio 31 de Octubre		

ANEXO 6

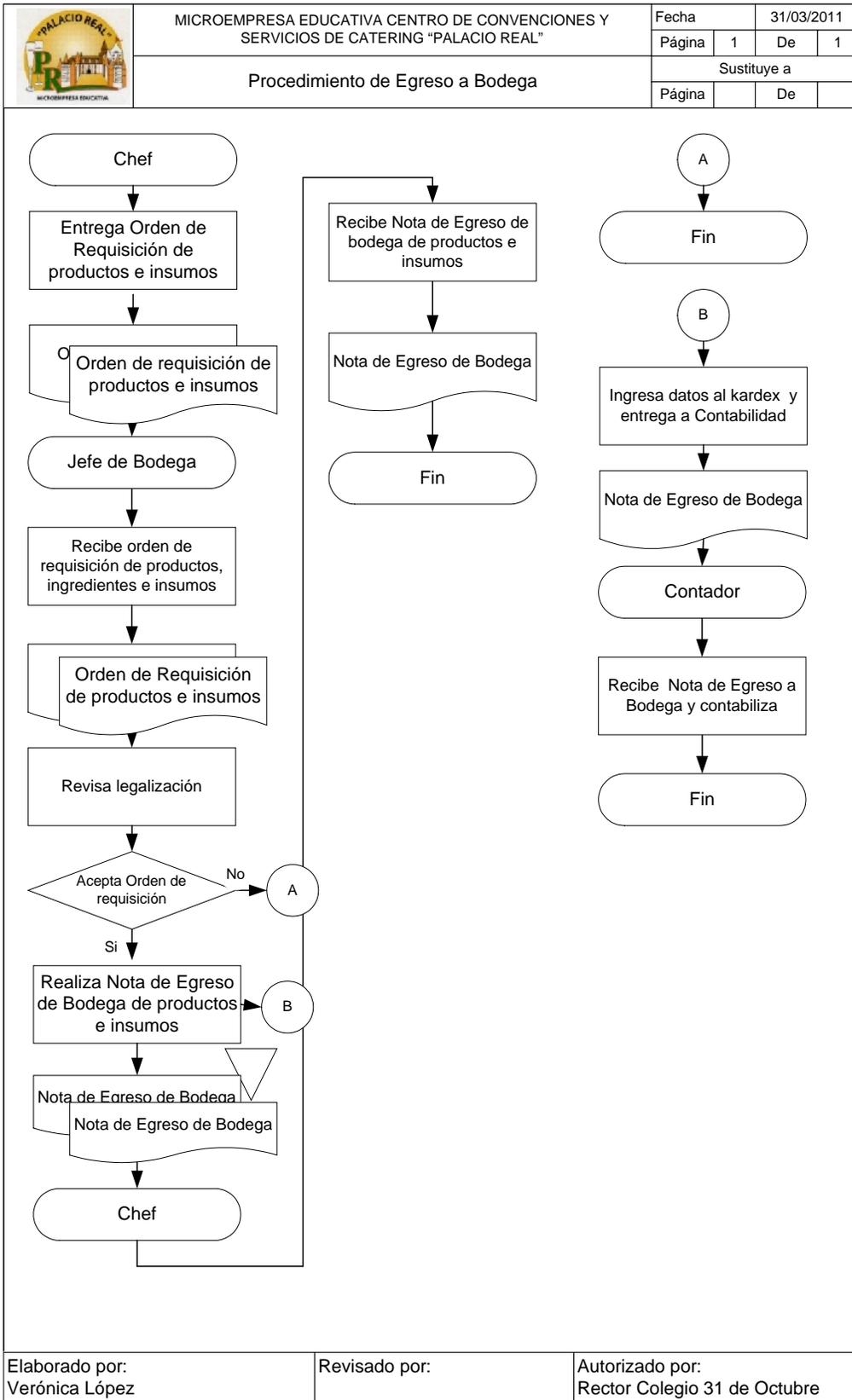


Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

ANEXO 7



Elaborado por:
Verónica López

Revisado por:

Autorizado por:
Rector Colegio 31 de Octubre

ANEXO 8

MODELO DE PLAN DE CAPACITACIÓN

I. DATOS GENERALES DE LA MICROEMPRESA

1.1 Razón Social de la Microempresa.

Microempresa Educativa Centro de Convenciones y Servicios de Catering
"Palacio Real".

1.2 Actividad Económica.

Suministro de comidas y bebidas preparadas para banquetes.

1.3 Nombre del puesto de trabajo u ocupación en la que realizará el/os beneficiario/s su actividad formativa.

Cocina.

DEL CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

1.4 Nombre del Centro de Formación Profesional.

Servicio Ecuatoriano de Capacitación .SECAP Imbabura.

1.5 Nombre de la persona responsable de la formación de los beneficiarios en la empresa.

Jefe de Talento Humano – Coordinador de Eventos

DEL BENEFICIARIO

1.6 Nombres y Apellidos o cargo de los beneficiarios.

Chefs, pasteleros, ayudantes de cocina.

1.7 Condiciones pactadas entre el Beneficiario, la Empresa y el Centro de Formación Profesional.

Monto de la subvención	\$ 1000.00
Tipo de seguro y cobertura	Seguro de accidentes
Jornada Formativa (Horario)	De Lunes a Viernes 08H00 – 12H00 14H00 - 18H00
Ocupación o Puesto de Trabajo donde se desarrollará la actividad formativa.	Laboratorio de Cocina

II. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Capacitar al personal seleccionado de la empresa en Gastronomía mediante talleres prácticos a fin de mejorar los servicios de catering.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Mejorar la decoración de platos para que sean más atractivos al cliente.

2.2.2 Preparar nuevos platos internacionales con la finalidad de satisfacer a los clientes.

III. ACTIVIDADES FORMATIVAS EN LA EMPRESA

3.1 Función principal del puesto de trabajo u ocupación donde se realizará la actividad formativa laboral.

Preparación de alimentos y bebidas dentro del servicio de catering para todo tipo de eventos.

3.2 Actividades/tareas principales que se desprenden de la función del puesto de trabajo u ocupación.

- h. Revisar los menús de cada servicio de catering.
- i. Calcular las proporciones exactas al momento de preparar los alimentos y bebidas.
- j. Preparar los alimentos y bebidas observando normas de higiene y seguridad industrial.

3.3. Competencias

Competencias específicas	Indicador de logro
1. Manejo adecuado del proceso de elaboración de platos fuertes.	1.1 Calidad, rapidez, precisión
2. Aplicar técnicas básicas en la producción de sopas en base a conocimientos adquiridos.	2.1 Calidad, eficacia, eficiencia.
3. Trabajo en equipo	3.1 Eficacia.

IV. DURACIÓN

4.1 Inicio y término

Fecha de inicio: 01-08-2012 Fecha de término: 15-08-2012	
INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE	Laboratorios de Cocina
MAQUINARIAS/EQUIPOS	Equipos de cocina
INGREDIENTES E INSUMOS	Según menús a preparar
EQUIPO PERSONAL	Chefs, pasteleros, ayudantes de cocina.
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Uniformes, guantes, gorros, extintores.

VI. MONITOREO Y EVALUACION

- Exposición de platos aprendidos en el curso para que un experto realice la degustación de los mismos.
- Aplicación de un test de la terminología básica de Gastronomía.
- Fichas de evaluación de la preparación de un plato.

ANEXO 9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA MICROEMPRESA EDUCATIVA DE SERVICIOS DE CATERING “PALACIO REAL”.

OBJETIVO: Realizar el diagnóstico situacional de la microempresa educativa para conocer los procesos administrativos y financieros actuales a fin de proponer un modelo administrativo financiero para la gestión institucional.

La participación en la siguiente encuesta constituye información exclusiva para la investigadora y no podrá ser usada con otros fines.

1.- ¿La microempresa educativa cuenta con un organigrama?

SI ()

NO ()

2.- ¿Cómo calificaría Ud. la comunicación dentro de la microempresa educativa?

EXCELENTE ()

MUY BUENA ()

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

3.- ¿Cada proceso de la microempresa educativa tiene una persona responsable?

SIEMPRE ()

A VECES ()

NUNCA ()

4.- ¿Conoce específicamente cuáles son sus funciones y responsabilidades en la microempresa educativa?

SI ()

NO ()

5.- ¿Qué normativa mantiene la microempresa para su funcionamiento?

ESTATUTOS ()

REGLAMENTOS ()

MANUAL DE FUNCIONES ()

CODIGOS ()

OTROS ()

6.- ¿Considera Ud. que es necesario que la microempresa cuente con un Código de Ética?

SI ()

NO ()

7.- ¿Dispone de un documento en el cual conste la visión, misión, objetivos y políticas institucionales?

SI ()

NO ()

8.- ¿Con qué frecuencia se efectúa la capacitación al personal de la microempresa educativa?

MENSUAL ()

TRIMESTRAL ()

SEMESTRAL ()

ANUAL ()

NUNCA ()

9.- ¿Cómo califica Ud. el estímulo económico que percibe de la microempresa?

ACEPTABLE ()

POCO ACEPTABLE ()

NADA ACEPTABLE ()

10.- ¿Cómo calificaría la difusión de los servicios que presta la microempresa educativa?

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

11.- Considera que el servicio y la atención al cliente de la microempresa educativa es:

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

ANEXO 10

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA DIRIGIDAS AL PRESIDENTE DE LA MICROEMPRESA EDUCATIVA DE SERVICIOS DE CATERING “PALACIO REAL”.

OBJETIVO: Realizar el diagnóstico situacional de la microempresa educativa para conocer los procesos administrativos y financieros actuales a fin de proponer un modelo administrativo financiero para la gestión institucional.

La participación en la siguiente encuesta constituye información exclusiva para la investigadora y no podrá ser usada con otros fines.

1. ¿Cuáles son sus funciones en la microempresa educativa?

.....
.....
.....

2. ¿Las funciones y responsabilidades del personal de la microempresa educativa están acordes al cargo en el que se desempeñan?

.....
.....
.....

3. ¿Cómo considera que se encuentra la comunicación dentro de la microempresa educativa?

.....
.....
.....

4. ¿La microempresa educativa cuenta con un sistema contable que proporcione información confiable y oportuna?

.....
.....
.....

5. ¿Qué tipos de controles se aplican en la microempresa educativa?

.....
.....
.....

6. ¿Cree usted necesario que la microempresa cuente con un modelo de procedimientos administrativos y financieros para una mejor gestión institucional?

.....
.....
.....

7. ¿Qué criterio tiene Ud. acerca de la atención y servicio que ofrece la microempresa a sus clientes?

.....
.....
.....