

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE ESMERALDAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS DE GRADO**

**“ESTRUCTURA ÓRGANICA POR PROCESOS PARA LA EMPRESA  
OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA LTDA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

**ASESOR DE TESIS:**

**MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR**

**AUTORA:**

**JESSICA ANA ARREDONDO JUMBO**

**ESMERALDAS, 2016**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, Mención Productividad.

Mgt. Ramón Angulo Cuellar  
**ASESOR**

Mgt. José Luis Vergara Torres  
**LECTOR 1**

Ing. Ruth Quiñonez Castillo  
**LECTOR 2**

Mgt. Alexandra Bautista Segovia  
**DIRECTORA DE ESCUELA**

## **AUTORÍA**

Yo, JESSICA ANA ARREDONDO JUMBO, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

**JESSICA ANA ARREDONDO JUMBO**

C.I. 0802969774

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su infinito amor porque ha permitido que alcance con éxito este logro profesional.

A mis padres Carmen y Leandro, a mis hermanas, mi esposo e hijo y toda mi familia pilar fundamental de mi vida.

A mis profesores porque de ellos he adquirido los conocimientos necesarios para la realización de este trabajo y un agradecimiento especial al Mgt. Ramón Angulo por su aporte intelectual y paciencia para el desarrollo de mi tesis.

Agradezco también al Ing. Mario Alzamora, Gerente de Oliojoya Industria Aceitera quien me permitió recabar la información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de grado.

A mis amigas, amigos y compañeros de trabajo quienes me han apoyado e incentivado para la culminación de mi carrera.

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo de este proyecto va dedicado con todo mi amor a Dios porque cada día me brinda la oportunidad de vivir y ser mejor.

A mi querida madre quien me enseñó a batallar por mis sueños y aunque no estés conmigo físicamente siempre vives en mi corazón.

A mi padre, quien con su espíritu guerrero me enseña que cada día hay una nueva oportunidad de vida.

A mis queridas hermanas Clara y Vero quienes me brindaron su inmenso apoyo para el logro de esta meta.

A mi esposo y a mi querido hijo quienes son el mayor motivo de alegría en mi vida.

A mis queridas amigas Evelin, Jenny y Lorena que me han incentivado para alcanzar este anhelado sueño.

## INDICE

PORTADA.....	i
AUTORÍA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
INDICE.....	v
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE TABLAS .....	ix
TEMA: ESTRUCTURA ÓRGANICA POR PROCESOS PARA LA EMPRESA OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA LTDA.....	x
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS. ....	2
1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	3
1.3 MARCO LEGAL .....	9
1.4 INVESTIGACIONES RELACIONADAS.....	12
1.5 PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.5.1 Problema General .....	13
1.5.2 Problemas Específicos.....	13
1.6 JUSTIFICACION .....	13
1.7OBJETIVOS .....	14

1.7.1 General .....	14
1.7.2 Específicos .....	14
2. MATERIAL Y METODOLOGÍA .....	15
DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.2.1 Investigación Bibliográfica o Documental.....	15
2.2.2 Investigación De Campo .....	15
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	16
2.3.1 Investigación descriptiva.....	16
2.4.- MÉTODOS DE ESTUDIO.....	16
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	16
2.5.1 Entrevista.....	16
2.5.2 Encuesta.....	17
2.6 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR.....	17
2.7 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	17
2.8 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS .....	19
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
3.1 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE.....	19
3.2 ENCUESTAS.....	20
3.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	27
4. PROPUESTA .....	28
4.1 PROPUESTA DE ESTATUTO ORGÁNICO.....	28
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
5.1 CONCLUSIONES.....	60
5.2 RECOMENDACIONES .....	61

Bibliografía ..... 62

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1: Tipos de Estructura Organizacional.....</i>	<i>3</i>
<i>Figura 2: Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos.....</i>	<i>7</i>
<i>Figura 3: Organización Funcional Vs Organización por Procesos.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 4: La cadena de valor.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 5: Resultados del conocimiento de la misión y visión de la empresa .....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 6: Resultados del conocimiento de la existencia de la estructura organizacional en la empresa.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 7: Resultados de las formas en que le dieron a conocer sus funciones .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 8: Resultados de Áreas en que desempeña sus funciones. ....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 9: Resultados de la relación de las actividades que realiza con el cargo que desempeña.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 10: Resultados de la identificación de jefe inmediato.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 11: Resultados de las formas de comunicarse con sus superiores y subalternos .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 12: Resultados del conocimiento del mercado que atiende la empresa Oliojoya Cía. Ltda. ....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 13: Resultados de capacitaciones recibidas .....</i>	<i>26</i>

## LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1: Descripción del lugar</i> .....	17
<i>Tabla 2: Recolección De La Información</i> .....	17
<i>Tabla 3: Población de Estudio</i> .....	18

**TEMA: ESTRUCTURA ÓRGANICA POR PROCESOS PARA LA EMPRESA  
OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA LTDA.**

**RESUMEN**

En este proyecto de tesis se plantea una Estructura Orgánica por Procesos para Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., empresa esmeraldeña que se dedica al procesamiento y refinación de aceites vegetales, teniendo como productos terminados: mantecas, margarinas y aceites vegetales.

La actual Gerencia ha considerado la necesidad de mejorar su gestión administrativa adaptándola a la Gestión por Procesos que permitirá establecer responsables en cada proceso para lograr resultados óptimos que brinden satisfacción en la calidad de productos y servicio otorgados a nuestros clientes

El presente trabajo se divide en cinco capítulos:

El Capítulo 1, contiene el marco legal, investigaciones relacionadas así como el sustento teórico sobre la gestión por procesos, la cadena de valor, mapa de procesos además los objetivos a desarrollar.

En el Capítulo 2, se describe la metodología empleada así como las herramientas utilizadas en el presente proyecto que fueron la entrevista y la encuesta obteniendo la información de los empleados de la empresa.

En el Capítulo 3, se presenta los resultados y análisis de la entrevista y encuestas aplicadas así como el diagnóstico inicial de la empresa.

En el Capítulo 4, se expone la Propuesta del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos que describe: organigrama estructural así como la estructura orgánica que se implementará para mejorar la gestión en la empresa.

El Capítulo 5, menciona las conclusiones y recomendaciones que arrojó la presente investigación, para la puesta en marcha de la propuesta.

**TITLE: ORGANIZATIONAL STRUCTURE PROCESS FOR OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA. LTDA.**

**ABSTRACT**

In this thesis project an Organic Structure Process for Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda, esmeraldeña company dedicated to the processing and refining of vegetable oils, with the finished productos. Butters, margarines and vegetable oils.

The current Management has considered the need to improve administrative management adapted to process management that will establish responsible for each process to achieve optimal results that give satisfaction in the quality of products and service provided to our customers.

This paper is divided into five chapters

Chapter 1 provides the historical background of the company, the theoretical basis for process management, value chain, process map also targets to develop.

In Chapter 2 the methodology and tools used in this project were the interview and the survey obtained information from company employees described.

In Chapter 3 presents the results and analysis of the surveys and the initial diagnosis of the company is presented.

In Chapter 4 the Proposed Constitution of Organizational Process Management describes the structural organization and descriptive organizational structure that will be implemented to improve management in the company is exposed.

Chapter 5 mentions the conclusions arrived at by the work done and the necessary recommendations for the company to implement this proje

# 1. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo la administración ha evolucionado es así que cuando se constituye una empresa es indispensable un adecuado diseño organizacional, ya que es la base fundamental para el desarrollo de la misma y alcanzar ventaja competitiva en el mercado que se propone desenvolver.

En la actualidad se evidencia que la estructura organizacional es una forma de separar cada departamento o unidad para que tenga más claro sus actividades, por ende la estructura orgánica es un mecanismo proyectado al logro de los objetivos y tratar de alcanzar las metas propuestas.

Aunque los recursos sean limitados estos deben ser utilizados eficazmente realizando la correcta asignación de responsabilidades en el trabajo, es decir fortalecer la estructura interior para brindar productos de calidad.

Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. fundada en el 2009, es una empresa esmeraldeña que nació para dar continuidad a la cadena productiva establecida por el Grupo Alzamora, que ya se dedicaba al cultivo de palma africana y extracción del aceite crudo de palma.

La actividad económica de Oliojoya Cía. Ltda. es la refinación de aceite de palma y otros aceites vegetales además se especializan en la industrialización y comercialización de aceites y grasas vegetales para el consumo humano. Sus principales productos son: aceite vegetal, margarinas y mantecas dirigidos al consumidor final e industrial atendiendo las necesidades del mercado nacional e internacional.

Mediante este trabajo investigativo se determinó que la estructura organizacional que mantiene la empresa necesita ser innovada y formalizada, debido a que las encuestas

realizadas a los empleados mencionan que saben que existe misión, visión y valores institucionales pero no la recuerdan.

En otros casos se encontró empleados que reciben de forma verbal la inducción sobre las funciones y actividades que deben cumplir, esto se debe corregir y establecer que se realice en forma escrita donde los empleados firmen el respectivo registro de inducción y capacitación.

## **1.1 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.**

Actualmente las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector donde se desarrolla la actividad, se enfrentan a mercados competitivos que buscan la fidelidad de sus clientes mediante la eficiencia económica en sus actividades y calidad del producto.

Tradicionalmente, las empresas se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente sin embargo “para alcanzar los objetivos organizacionales es necesario estructurar la organización adecuándola a esos objetivos y a la situación de las condiciones específicas en que se encuentre”. (Rodríguez, 2010)

La Gestión por Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico-funcional y que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el cliente. (Rojas, 2007)

Cuando en una organización “aplicamos un sistema de procesos los que se identifican, se interrelacionan y se gestionan para garantizar un resultado deseado y que satisfaga las necesidades del cliente decimos que contamos con un enfoque basado en procesos”.

Un enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (NORMAS ISO 9001:2008)

## 1.2 MARCO CONCEPTUAL

En esta investigación hay términos que son importantes mencionar entre ellos:

### Estructura Organizacional

- La estructura organizacional son los patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado.(Chiavenato, 2004)
- Conjunto de funciones y de las relaciones que determinan formalmente las misiones que cada unidad de la organización debe cumplir y los modos de colaboración entre estas unidades(Strategor, 1988)

### Tipos de Estructura Organizacional

	Descripción	¿Quién esta a cargo?
<b>Funcional</b>	Organización donde los miembros del equipo trabajan para un departamento	Gerente Funcional / Director Departamento
<b>Divisional</b>	La organización esta estructurada de acuerdo a divisiones y no a departamentos	Gerente de Proyecto / Director línea de negocio
<b>Mixta o Matricial</b>	Organización híbrida donde los individuos reportan a un Gerente de Proyecto y a un Gerente Funcional	Ambos, cada uno en su responsabilidad

(Enciclopedia Financiera)

**Figura 1:** *Tipos de Estructura Organizacional*

## **Misión**

Define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas. Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara a la hora de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto y a su criterio, "sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica"(Gonzalez, 2008)

## **Visión**

Se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.(Fleitman, 2000).

## **Proceso**

- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9000:2001)
- Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes. (Hammer, 2006)

## **Gestión por Procesos.**

- La Gestión estratégica de los procesos implica ver la organización como un sistema en el que todas las actividades que se realizan en su seno están interrelacionadas de forma que se consigue de la manera más eficaz y eficiente, la satisfacción de los diversos clientes actuales y potenciales de la empresa. (Roure, 1997)
- Gestión organizacional centrada en la identificación y rediseño de sus procesos, de tal forma que estos sean pilares de desarrollo.(Domínguez, 2003)

## **Finalidad de la descripción de un Proceso**

- Determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho procesos se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo. Por lo tanto se debe centrar en las actividades y características que permitan el control de las mismas y la gestión del proceso.

## **Principios de la Gestión por Procesos**

- Énfasis en la satisfacción del cliente.
- Orientar la organización hacia la creación de valor mediante el diseño de procesos operativos y gestión eficaces.
- Compatibilidad entre las necesidades organizacionales internas con la satisfacción del cliente.
- Participación de las personas, que depende del comportamiento directivo, la cultura empresarial, la estructura de la organización, la comunicación y la formación.
- Para determinar el valor agregado de un proceso es necesario determinar el costo por actividad y eliminar actividades que no agregan valor
- Mejoramiento continuo. (Velasco, 1996)

## **Características de la Gestión por Procesos.**

- Tener identificados a sus proveedores y clientes, siendo conocido con concreción por todos los interesados lo que a los clientes les añade valor.
- Tener una misión claramente definida en términos de su contribución al desarrollo de la misión y políticas de la empresa.
- Disponer de objetivos cuantitativos y cualitativos para satisfacer las expectativas de su cliente, así como indicadores de su cumplimiento.
- Contar con un responsable del proceso, de su funcionamiento, resultados y mejora; persona que le conozca, sea admitida por su capacidad de liderazgo y disponga de poder para influir sobre él.
- Tener límites concretos de comienzo y final.
- Mínimos puntos de control, revisión y espera.(Velasco, 1996)

## **Objetivos de la Gestión Por Procesos.**

El principal objetivo de la Gestión por procesos es aumentar los resultados de la empresa a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes, además de incrementar la productividad a través de:

- Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente. (Gestipolis, s/a)

### **Clasificación de los Procesos**

#### **a) De acuerdo a su alcance:**

- Macro proceso, que corresponde al sistema productivo en su conjunto,
- Procesos, y,
- Subprocesos, que son subdivisiones operativas del proceso.

#### **b) De acuerdo a su naturaleza**

- Procesos Estratégicos: como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.
- Procesos operativos: como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de “línea”.
- Procesos de apoyo: como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se pueden referir a procesos relacionados con recursos y mediciones. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2001).

#### **c) De acuerdo a la estructura**

- Procesos en línea (sistema *flow shop*), son procesos continuos que elaboran productos estandarizados en masa,
- Procesos intermitentes o por lotes (sistemas *job shop*), son procesos discontinuos, de tipo taller, que elaboran productos bajo pedido, y,
- Procesos por proyecto o de ubicación fija, son procesos de ciclo largo que elaboran productos de gran magnitud, colocados en posición fija.

## Resultados a los que conlleva la Gestión por Procesos.

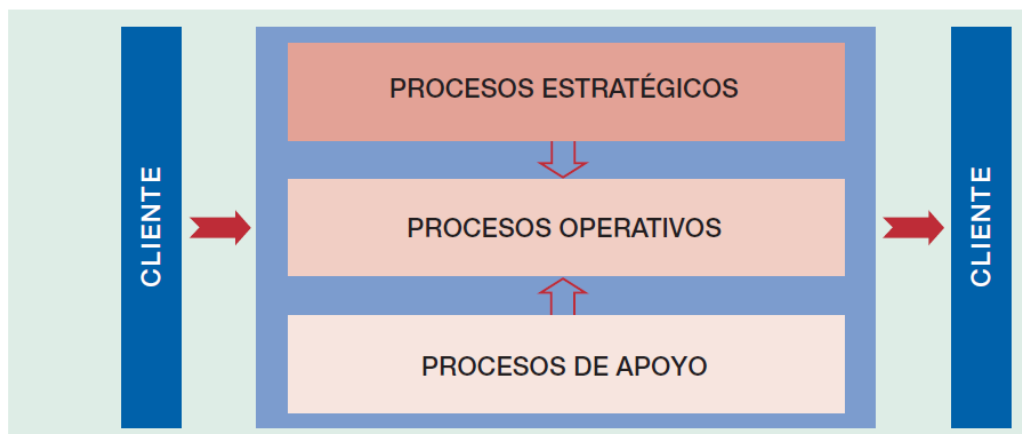
La Gestión por Procesos nos permite alcanzar una estructura coherente para el buen funcionamiento de la empresa, estableciendo indicadores que evalúen la eficacia y eficiencia de los procesos.

Además se logra designar responsables de cada proceso, que deben supervisar y lograr los objetivos trazados en cada uno de ellos.

## Mapa de Procesos

Es la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogía entre los procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto. (Instituto Andaluz de Tecnología, 2001). Ver figura



(Instituto Andaluz de Tecnología, 2001)

**Figura 2:** Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos

## Identificación de los procesos

El primer paso para la implementación de la gestión por procesos es la identificación del conjunto de procesos de la organización, para lo cual es conveniente observar el siguiente procedimiento:

- Elaborar la cadena de valor.
- Elaborar el mapa de procesos.
- Elaborar la matriz de interacción de procesos

- Definir las entradas y las salidas de los procesos.

### Diferencias de enfoque entre la organización horizontal y la organización vertical

ASPECTOS	ORGANIZACIÓN TRADICIONAL	ORGANIZACIÓN POR PROCESOS
Unidad funcional	Función	Proceso
Unidad organizativa	Personal del departamento	Equipo de proceso
Naturaleza del trabajo	Limitada, sólo lo que a mí me corresponde	Amplia, todos ayudamos a realizarlo
Estructura del trabajo	Manual de funciones	Manual de competencias
Mediciones	De ejecución, locales	De resultados globales
Compensación	Incentivo individual basado en la actividad	Incentivo grupal basado en resultados
Enfoque	Al jefe	Al cliente
Resultados	Cumplimiento	Satisfacción del cliente
Rol del gerente	Supervisar	Liderar, facilitar
Figura clave del proceso	Ejecutivo departamental	Dueño del proceso
Cultura	De rivalidad	De cooperación
Estrategia	Encontrar al culpable, castigar	Encontrar la causa, mejorar

(Hammer M. , 2002)

**Figura 3:** Organización Funcional Vs Organización por Procesos

### Cadena de Valor

La cadena de valor es la herramienta empresarial básica para analizar las fuentes de ventaja competitiva, es un medio sistemático que permite examinar todas las actividades que se realizan y sus interacciones. Permite dividir la compañía en sus actividades estratégicamente relevantes a fin de entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potenciales de diferenciación. (Porter, Gestipolis, 1991)



(Porter, Gestiopolis, 1987)

**Figura 4:** La cadena de valor

### 1.3 MARCO LEGAL

El marco legal está respaldado por los siguientes Artículos:

**En la Constitución de la República menciona en el:**

**Art. 283.-** El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

**Art. 284.-** La política económica tendrá los siguientes objetivos:

2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividades sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la

economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.

6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.

5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**De acuerdo con la Ley de Compañías:**

Oliojoya Industria Aceitera es una empresa constituida bajo la denominación de Compañía Limitada. Rigiéndose mediante la Ley de Compañías bajo las siguientes premisas:

**Art. 20.-** Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías

**Art. 92.-** La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre tres o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirán, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Si no se hubiere cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de la compañía, las personas naturales o jurídicas, no podrán usar en anuncios, membretes de cartas, circulantes, prospectos

**Art. 137.-** La escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por sí o por medio de apoderado. En la escritura se expresará:

1. Los nombres, apellidos y estado civil de los socios, si fueren personas naturales, o la denominación objetiva o razón social, si fueren personas jurídicas y, en ambos casos, la nacionalidad y el domicilio;
2. La denominación objetiva o la razón social de la compañía;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. La duración de la compañía;
5. El domicilio de la compañía;
6. El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviere dividido y el valor nominal de las mismas;
7. La indicación de las participaciones que cada socio suscriba y pague en numerario o en especie, el valor atribuido a éstas y la parte del capital no pagado, la forma y el plazo para integrarlo;
8. La forma en que se organizará la administración y fiscalización de la compañía, si se hubiere acordado el establecimiento de un órgano de fiscalización, y la indicación de los funcionarios que tengan la representación legal.

## **1.4 INVESTIGACIONES RELACIONADAS**

- En el Tema de Investigación **DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONALL DE LA EMPRESA 7L CIA. LTDA CON ENFOQUE EN PROCESOS.**

**AUTOR: FABIAN ISMAEL LUNA ZAPATA**

**UNIVERSIDAD: ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**AÑO: 2007**

**CONCUSION:**

La estructura organizacional definida para **7L CIA LTDA** inicialmente es una estructura simple, en un futuro se ha proyectado la fusión con otras empresas pequeñas para ampliar su portafolio de productos y servicios, para lo cual fue indispensable definir la **CADENA DE VALOR** que permite el desarrollo de los procesos, enmarcados en los objetivos de la empresa.

- En el Tema de Investigación **DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONALL BASADA EN PROCESOS PARA LA EMPRESA COMERCIAL QUARIOS CIA. LTDA.**

**AUTOR: IVÁN MARCELO VEGA DÁVILA**

**UNIVERSIDAD: ANDINA SIMÓN BOLIVAR**

**AÑO: 2010**

**CONCLUSION:**

La empresa no mantenía registros y documentos de la estructura organizacional con este proyecto se hizo el levantamiento de los procesos necesarios así como las estrategias que se implementarán para alcanzar las metas establecidas por la empresa con el apoyo de las competencias laborales de cada uno de sus directivos y empleados.

## **1.5 PROBLEMA DE INVESTIGACION**

Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., requiere establecer una estructura orgánica por procesos que le permita distribuir correctamente las áreas de trabajo de acuerdo al departamento al cual deben reportar el cumplimiento de sus responsabilidades.

Con la propuesta que se plantee en el presente trabajo la empresa contará con un diseño organizacional enfocado en procesos que permitirá alcanzar niveles de calidad tanto en el producto como en el servicio.

### **1.5.1 Problema General**

- ¿Cómo incide la inadecuada estructura orgánica por procesos en la gestión administrativa de Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.?

### **1.5.2 Problemas Específicos**

- ¿Qué factores provocan la inadecuada estructura orgánica por procesos en Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.?
- ¿Cómo se beneficiara Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. con la estructura orgánica por procesos?

## **1.6 JUSTIFICACION**

La gestión administrativa actual exige que toda empresa disponga de una estructura orgánica por procesos que defina claramente las actividades que se deben desarrollar por departamento.

Oliojoya Industria Aceitera Cía.Ltda. en la actualidad no cuenta con procesos delineados y su personal operativo y administrativo labora bajo funciones establecidas y las que se vayan presentando en su ejecución de labores.

La presente investigación es justificable porque se requiere identificar la situación actual de la empresa de acuerdo a la distribución de cargos y funciones, reconocer las

debilidades, fortalezas y oportunidades para luego establecer la estructura orgánica por procesos idónea para Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.

Esta propuesta investigativa contribuirá a mejorar los canales de comunicación entre los integrantes de la compañía, mejorar el desempeño de los empleados y logro de los objetivos propuestos por cada departamento y así alcanzar favorablemente las metas de la empresa.

Al mismo tiempo se busca asegurar la optimización de recursos, minimizar costos innecesarios, obtener los procesos correctos de acuerdo a las necesidades de la organización y alcanzar la satisfacción de nuestros clientes.

Es importante mencionar que la estructura orgánica por procesos es una herramienta clave para el óptimo funcionamiento de toda empresa, es como la columna vertebral de la compañía porque de ella depende que todos los integrantes de una empresa estén alineados a la filosofía empresarial y se logren los máximos niveles de rentabilidad.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 General**

Diseñar la estructura orgánica por procesos para la empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., para determinar las responsabilidades por área de trabajo dentro de la empresa.

### **1.7.2 Específicos**

1. Analizar la situación actual de la estructura administrativa de Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.
2. Determinar los elementos de la estructura orgánica por procesos para mejorar el rendimiento de los empleados y logro de metas de la empresa

## **2. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Los métodos utilizados para el desarrollo de esta investigación permitieron la resolución del problema, a través del método deductivo, las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron el cuestionario y la entrevista, lo que nos permitirá orientarnos hacia la solución planteada.

### **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En la ejecución de la presente investigación, se aplicó los siguientes modelos de Investigación:

#### **2.2.1 Investigación Bibliográfica o Documental**

En la presente investigación utilice este modelo de investigación porque me permitió obtener información secundaria sobre la gestión por procesos, esta información fue recolectada por medio de la lectura de documentos de sitios web, tesis de grado, revistas científicas sobre la organización de empresas por gestión de procesos.

#### **2.2.2 Investigación De Campo**

Aplice este modelo de investigación considerando que en calidad de investigadora debo tener una relación directa con la empresa, para obtener información real de la situación actual de la empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., esta información fue recolectada mediante la utilización de instrumentos como: encuestas a los

empleados de la empresa y la entrevista al Gerente General, para contar con información primaria.

## **2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 Investigación descriptiva**

Se utilizó la investigación descriptiva porque a través de ella pude conocer, describir y detallar las necesidades para la estructuración orgánica por procesos en la empresa, mediante la aplicación del cuestionario dirigido a los empleados los cuales fueron sometidos a un proceso de tabulación y análisis mediante la estadística descriptiva.

## **2.4.- MÉTODOS DE ESTUDIO**

El método a utilizar en el presente estudio fue el método deductivo, el cual permitió un buen análisis de los resultados obtenidos para determinar la necesidad de elaborar la estructura orgánica por procesos para la empresa.

## **2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

Las técnicas son procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información.

### **2.5.1 Entrevista**

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus opiniones, deseos, actitudes y expectativa; nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, este instrumento será aplicada al Gerente de la

empresa que permitirá recabar los puntos de vista desde el nivel directivo para mejorar la gestión administrativa mediante la estructura orgánica.

### 2.5.2 Encuesta.

Se refiere a la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados. Será empleada como instrumento el cuestionario que será aplicada a los Empleados de la empresa para recopilar la información requerida para el estudio.

## 2.6 DESCRIPCIÓN DEL LUGAR.

**Tabla 1:** *Descripción del lugar*

<b>País</b>	<b>Ecuador</b>
<b>Provincia:</b>	Esmeraldas
<b>Cantón:</b>	Esmeraldas
<b>Parroquia:</b>	Simón Plata Torres

La investigación se realizará en la empresa Olijoya Industria Aceitera Cía. Ltda., ubicada al sur de la ciudad de Esmeraldas, Cantón Esmeraldas, Parroquia Simón Plata Torres, sector Casa Bonita, calle principal km 7 vía Atacames a 200 metros de Fundación Amiga diagonal a la entrada al barrio La Primavera.

## 2.7 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Tabla 2:** *Recolección De La Información*

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de Encuesta
<b>Entrevista</b>	Cuestionario de Entrevista

## 2.8 POBLACIÓN Y MUESTRA

En esta investigación se ha considerado al personal que labora en las diferentes áreas de la empresa, son un total de 50 personas. Por ser una población finita no es necesario seleccionar una muestra, por lo cual se trabajará con todo el personal de la empresa.

**Tabla 3:** *Población de Estudio*

<b>Personal Operativo</b>	<b>33</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>10</b>
<b>Personal de Ventas</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.

### **3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE.**

Con el propósito de conocer el punto de vista del Gerente de la empresa acerca de la gestión administrativa actual que se encuentra establecida en la compañía que dirige se le realizó la siguiente entrevista:

- 1. ¿Cuándo fue la última vez que se actualizó la estructura orgánica de la empresa?**

Hace dos años se actualizó el organigrama de la empresa en esa fecha contábamos con 35 empleados en la nómina.

- 2. ¿Cuál cree que sería la importancia de establecer una estructura orgánica formal?**

Considero que sería una herramienta oportuna de desarrollar, para que así todos los empleados conozcan la misión y la relación existente entre los departamentos de la empresa y se logre la visión empresarial.

- 3. ¿Cómo es la relación entre los trabajadores y directivos de la empresa actualmente?**

La relación entre los trabajadores y directivos de la empresa siempre se ha fomentado en el respeto, cordialidad, consideración me gusta escuchar las sugerencias que los empleados puedan aportar porque ellos son quienes están en el proceso y son los responsables de la elaboración de los productos.

- 4. ¿Qué aspira lograr Usted. de implementarse una estructura orgánica por procesos?**

Incrementar la productividad, alcanzar niveles de eficiencia y eficacia para lograr los mejores resultados que garanticen satisfacción a los clientes, estabilidad laboral con un buen ambiente de trabajo y rentabilidad a los accionistas.

## 5. ¿Qué tipo de líder se considera Usted?

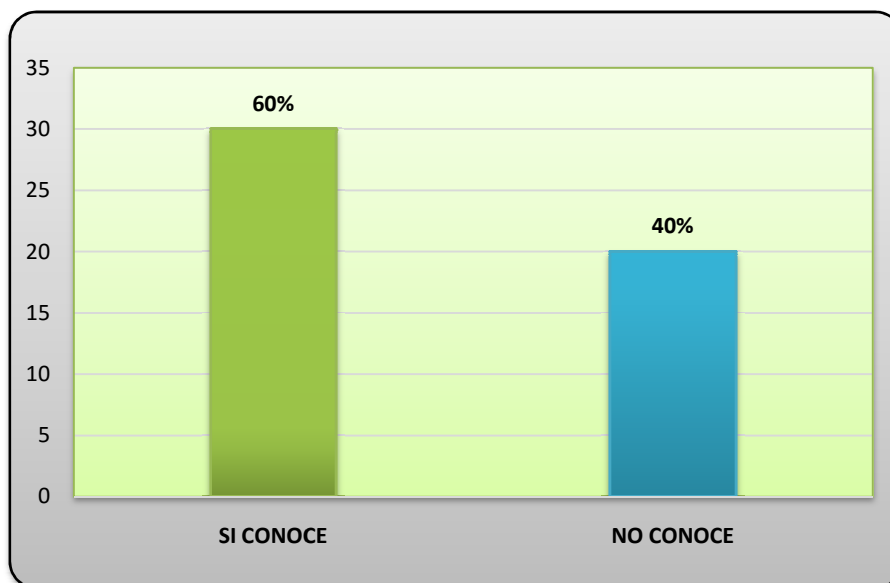
Me considero un líder carismático porque estoy involucrado con el proceso de la empresa, estoy pendiente de las necesidades de los empleados y trabajo para brindar estabilidad económica y social a mis empleados.

## 3.2 ENCUESTAS

### 1.- Conocimiento de la misión y visión de la empresa

**Análisis:** De las personas encuestadas el 60% manifestó que SI conoce la misión y visión de la empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. y el 40% de los encuestados contestaron que NO conocen, los resultados se reflejan en la figura 5.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados responden que la empresa tiene misión y visión empresarial lo cual es una fortaleza para Oliojoya Cía. Ltda.

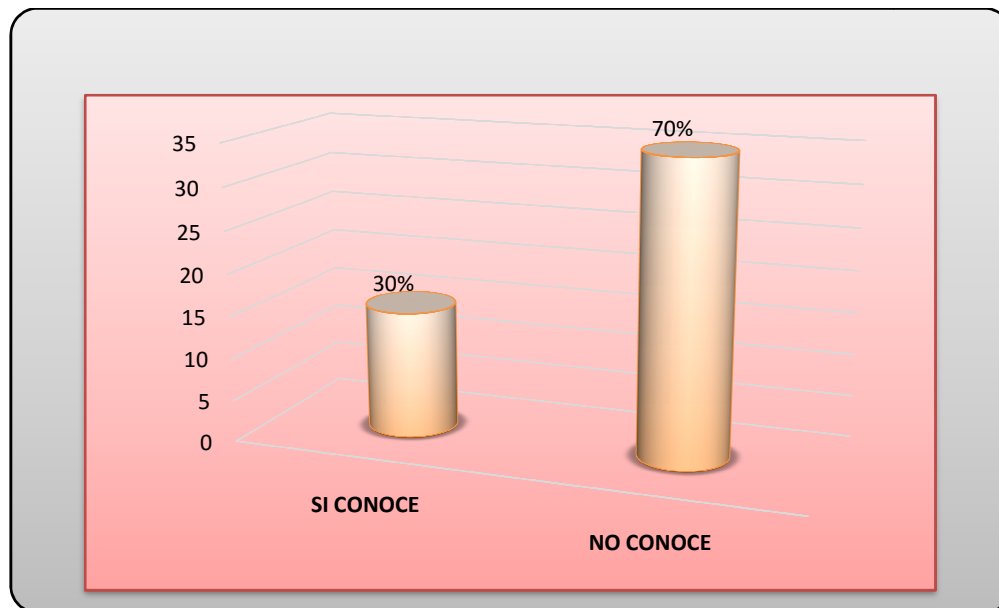


*Figura 5: Resultados del conocimiento de la misión y visión de la empresa*

### 2. Conocimiento de la existencia de la estructura organizacional en la empresa

**Análisis:** El 70% de los encuestados manifestó que **no conoce** que exista una estructura organizacional en la empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. mientras que el 30% contestaron que **si conocen** la mencionada estructura organizacional. Estos resultados son mostrados en la figura 6.

**Interpretación:** El desconocimiento de la existencia de la estructura orgánica formal es notoria para la mayoría de los empleados lo cual es una debilidad para la empresa



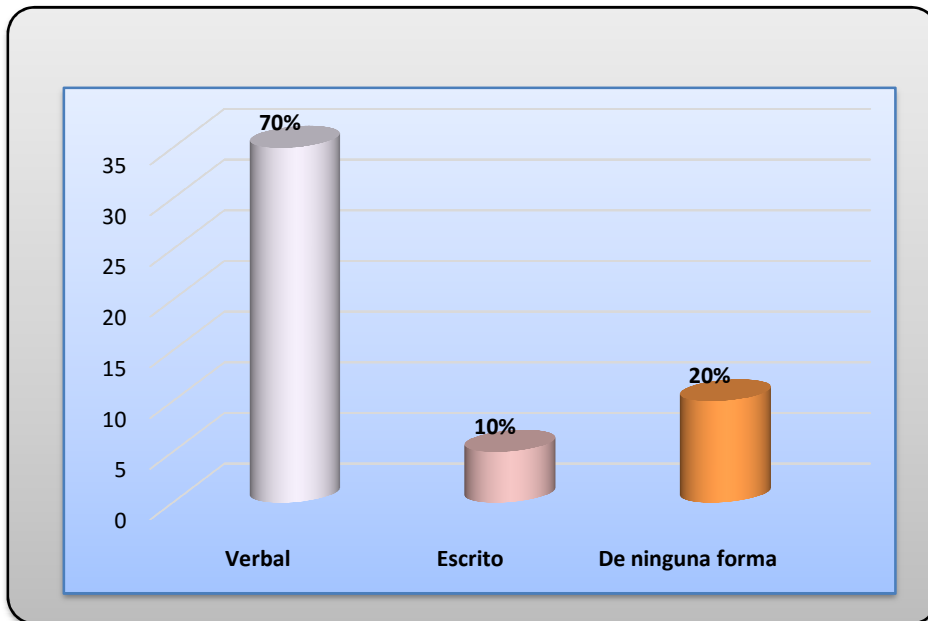
**Figura 6:** Resultados del conocimiento de la existencia de la estructura organizacional en la empresa

### 3.- Formas en que le dieron a conocer las funciones a desempeñar.

**Análisis:** El 70% de los encuestados comenta que le dieron a conocer las funciones a desempeñar en su puesto de trabajo de forma verbal, 10% manifiesta que fue de manera escrita y el 20% indica que de ninguna forma les dieron a conocer las funciones. Resultados mostrados en la figura 7.

**Interpretación:** Se evidencia que la comunicación verbal para dar a conocer las funciones a los trabajadores es la más utilizada dejando de lado la comunicación escrita que es importante porque con ella se respalda la inducción dada al personal así como la aceptación de las funciones del cargo que va a desempeñar el trabajador.

Por lo tanto esto representa una debilidad para Oliojoya Industria Aceitera.

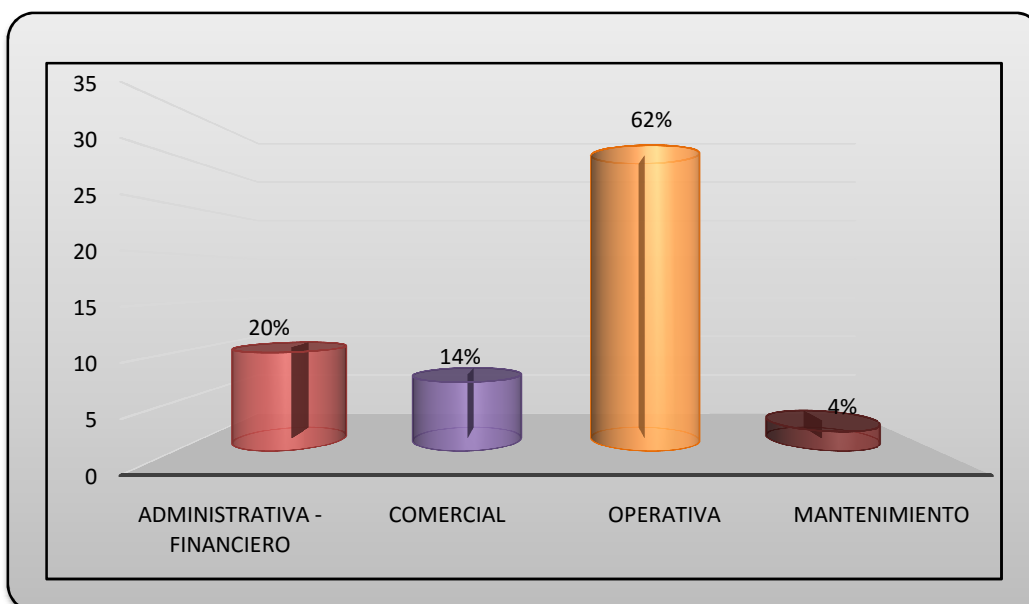


*Figura 7: Resultados de las formas en que le dieron a conocer sus funciones*

#### **4. Área de trabajo en la cual desempeña sus funciones.**

**Análisis:** El 62% de los encuestados pertenecen al Área Operativa, el 20% al Área Administrativa-Financiera, el 14% al Área Comercial y el 4% al Área de Mantenimiento. Resultados mostrados en la figura 8.

**Interpretación:** Se puede notar que hay mayor número de trabajadores en el área de producción lo que representa la mano de obra directa dentro de la empresa.



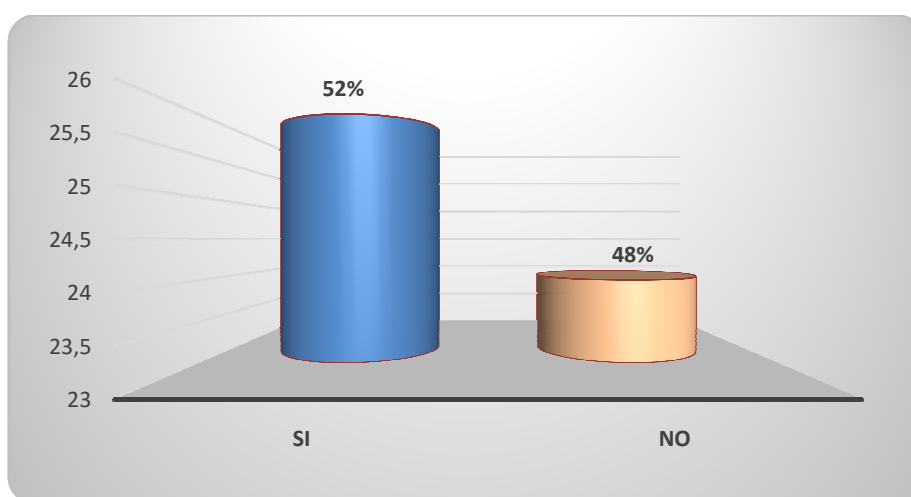
*Figura 8: Resultados de Áreas en que desempeña sus funciones.*

## 5. Relación de las actividades que realiza con el cargo que desempeña

**Análisis:** El 52% de los encuestados menciona que las actividades que realiza si están dentro de sus funciones y el 48% indican que no, dando a conocer que ejecutan otras actividades además de las indicadas en el momento de la contratación. Resultados mostrados en la figura 9.

### Interpretación:

Es necesario reestructurar la organización que se mantiene actualmente en Olojoya Industria Aceitera con la finalidad de asignar responsabilidades y funciones en cada puesto de trabajo para evitar descontento laboral.

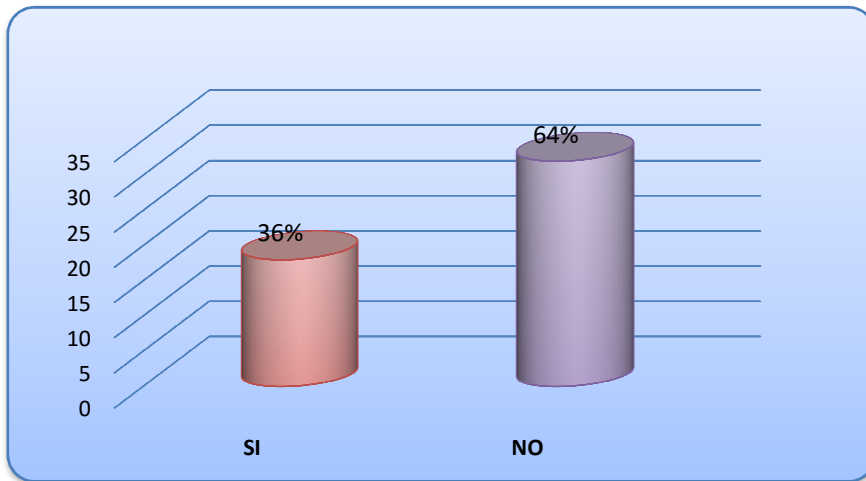


*Figura 9: Resultados de la relación de las actividades que realiza con el cargo que desempeña*

## 6. Identificación de su jefe inmediato.

**Análisis:** De los encuestados el 64% no identifican a su jefe inmediato y solo el 36% sabe cuál es su jefe inmediato.

**Interpretación:** Este indicador refleja la necesidad de implementar una estructura orgánica adecuada a las necesidades de Olojoya Industria Aceitera porque es importante que los trabajadores sepan a qué persona deben reportarse inmediatamente, al no saber esto es una debilidad para la empresa, como lo representa la figura 10.

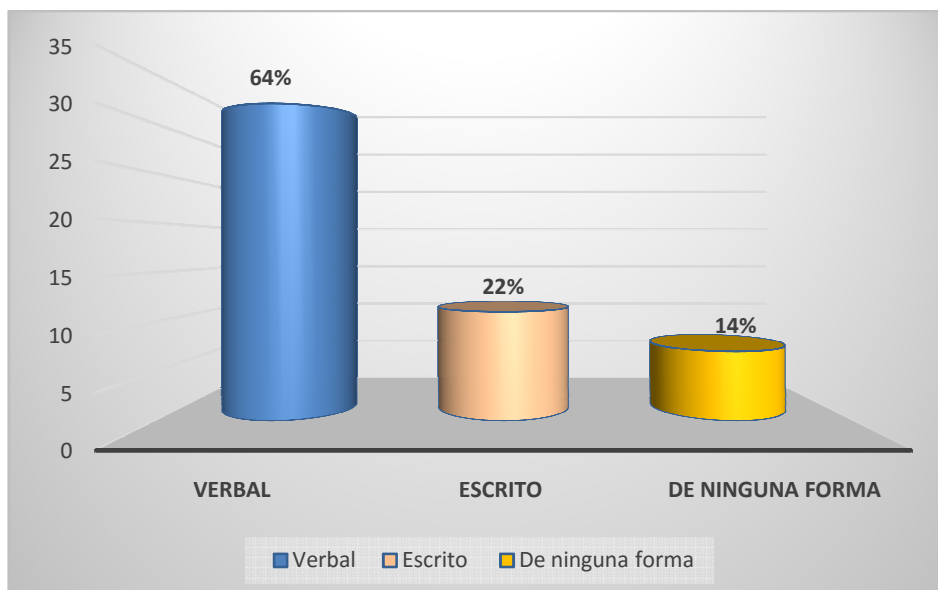


**Figura 10:** Resultados de la identificación de jefe inmediato

### 7. Formas de comunicarse con sus superiores y subordinados.

**Análisis:** De los encuestados el 64% manifestó que se comunica de forma verbal con sus superiores y/o subordinados, el 22% de forma escrita y el 14% de ninguna forma, los resultados se muestran en la figura 11.

**Interpretación:** La comunicación verbal prevalece en muchos casos porque la mayoría de los empleados son operativos y no tienen acceso a computadores debido a que su trabajo es de esfuerzo físico, por lo que se debe fortalecer la comunicación formal dentro de la empresa.

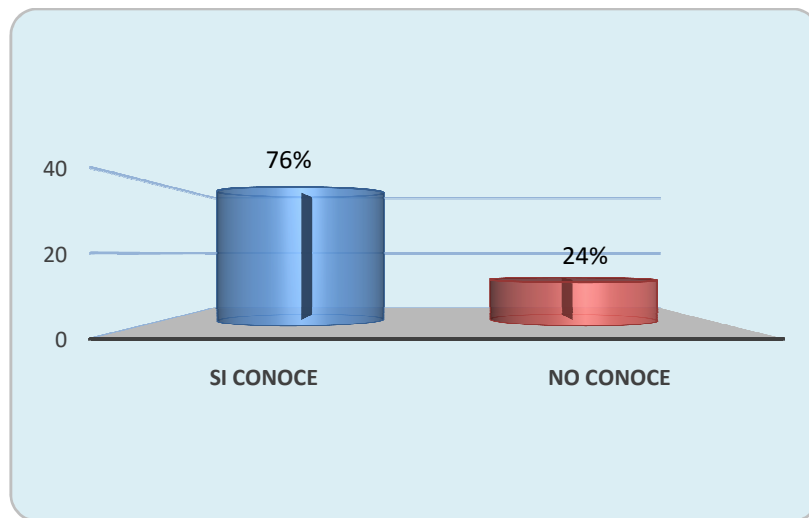


**Figura 11:** Resultados de las formas de comunicarse con sus superiores y subordinados

## 8. Conocimiento del mercado que atiende la empresa Olojoya Cía. Ltda.

**Análisis:** El 76% de los encuestados **si conoce** el mercado que atiende Olojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. y el 24% **no conoce**, de acuerdo a lo que expresa la figura 12.

**Interpretación:** Se necesitar informar a los trabajadores que no conocen sobre el mercado que la empresa atiende, dar a conocer sobre sus clientes y sus necesidades para lograr el compromiso de calidad en el desempeño de su trabajo, esta es una debilidad de la compañía.

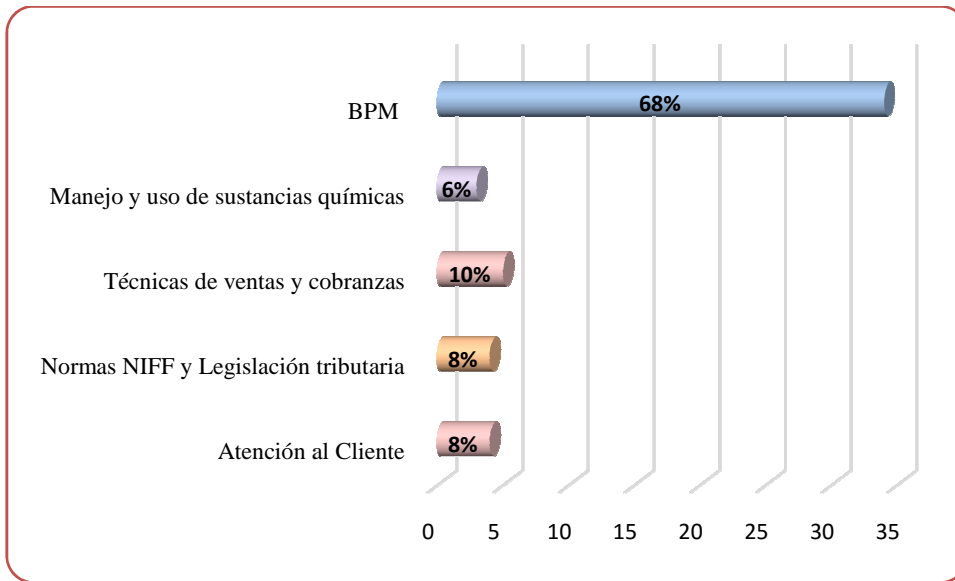


**Figura 12:** Resultados del conocimiento del mercado que atiende la empresa Olojoya Cía. Ltda.

## 9. Capacitaciones recibidas.

Los encuestados manifestaron que si han recibido capacitaciones y del listado presentado, se puede determinar el porcentaje de capacitación por cada tema.

Estos resultados se reflejan en la figura 13



*Figura 13: Resultados de capacitaciones recibidas*

### **3.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA.**

De acuerdo al análisis de los resultados de las encuestas realizadas a los empleados de Olojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., se puede identificar que el principal problema de la empresa reside en que posee una estructura orgánica tradicional, que no ha sido socializada, que centraliza el trabajo confunde actividades y se ve afectada por el desconocimiento de responsabilidades.

Para lo cual se pudo establecer las siguientes debilidades y fortalezas de la empresa:

#### **Debilidades**

- Duplicidad de actividades.
- Desorientación del empleado al no saber a quién reportarse, porque a veces tiene más de un jefe inmediato.
- Falta de comunicación entre los colaboradores de la organización.
- Desconocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Falta de documentar procesos.

#### **Fortalezas**

- Personal comprometido con la empresa
- Conocimiento del mercado
- Conocimiento técnico del proceso productivo.
- Equipos tecnológicos de punta.
- Capacidad administrativa y operativa instalada.

Con este proyecto se busca gestionar e implementar los procesos que contribuyan a mejorar la productividad de la organización.

## **4. PROPUESTA**

### **4.1 PROPUESTA DE ESTATUTO ORGÁNICO.**

#### **EL GERENTE DE OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA. LTDA**

##### **CONSIDERANDO:**

**Que**, el Artículo 283 de la Constitución de la República establece en su inciso segundo que “el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria; y las demás que la Constitución determine (...)

**Que**, el Artículo 284 de la Constitución de la República, establece en el numeral 2 “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementaria en la integración regional”.

**Que**, el Artículo 137 de La Ley de Compañías establece “Que la escritura de constitución será otorgada por todos los socios, por si o por medio de apoderado. En la escritura se expresará:

1. Los nombres, apellidos y estado civil de los socios, si fueren personas naturales, o la denominación objetiva o razón social, si fueren personas jurídicas y, en ambos casos la nacionalidad y el domicilio;
2. La denominación objetiva o la razón social de la compañía,
3. El objeto social, debidamente concretado,
4. La duración de la compañía,
5. El domicilio de la compañía,

6. El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviere dividido y el valor nominal de las mismas;
7. La indicación de las participaciones que cada socio suscriba y pague en numerario o en especie, el valor atribuido a estas y la parte del capital no pagado, la forma y el plazo para integrarlo;
8. La forma en que se organizará la administración y fiscalización de la compañía, si se hubiere acordado el establecimiento de un órgano de fiscalización, y la indicación de los funcionarios que tengan la representación legal;
9. La forma de deliberar y tomar resoluciones en la junta general y el modo de convocarla y constituir la;
10. Los demás pactos lícitos y condiciones especiales que los socios juzguen conveniente establecer, siempre que no se opongan a lo dispuesto en esta Ley.

**Que**, mediante Resolución 08.P.DIC.0053 de fecha treinta y uno de enero del 2008 fue aprobada la Escritura Pública de CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑIA OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA. LTDA.

En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confieren al GERENTE GENERAL como Representante Legal:

“Cuidar de la buena marcha de la compañía resolviendo lo que estime necesario para su mejor funcionamiento y administración”

## RESUELVE:

Expedir la siguiente **PROPUESTA DE ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA EMPRESA OLIJOYA INDUSTRIA ACEITERACIA. LTDA.**

**Artículo 1.- Estructura organizacional por procesos.-** La estructura organizacional por procesos de la Empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., se alinea con su misión, visión, se sustenta en el enfoque de procesos y productos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico, con Acta de Constitución, que constituye la base de sus atribuciones y ámbito de competencia.

La Estructura Organizacional se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico y como consecuencia su fortalecimiento organizacional.

**Artículo 2.- Procesos de la Empresa Oliojoya Industria AceiteraCía. Ltda.-** Los procesos que gestionan los productos de la Empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. se ordenan y se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de su misión organizacional.

**Procesos directivos,** encargados de emitir políticas, directrices, planes estratégicos, normas, procedimientos, acuerdos y resoluciones para una adecuada administración y ejercicio de la representación legal de la organización.

**Procesos agregadores de valor o misionales,** responsables de generar el portafolio de productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión organizacional y los objetivos estratégicos.

**Procesos habilitantes,** se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos organizacionales demandados por los procesos directivos, por los agregadores de valor y por ellos mismos.

**Artículo 3.- Puestos directivos.-** Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son: Accionistas y Gerente General.

**Artículo 4.- Estructura Organizacional de la Empresa Olojoya Industria Aceitera Cía. Ltda.** Define la siguiente misión, visión, objetivos estratégicos, políticas, valores organizacionales y estructura orgánica alineada a la misión:

#### **4.1 Misión**

Somos una empresa que transforma y comercializa productos grasos derivados del aceite vegetal con altos estándares de calidad al mercado nacional e internacional y cuenta con personal comprometido que trabaja en beneficio de sus consumidores.

#### **4.2 Visión**

Ser reconocidos por los consumidores nacionales e internacionales como líderes en productos grasos derivados de aceites vegetales generando bienestar y altos niveles de calidad a nuestros empleados, clientes y accionistas.

#### **4.3 Objetivos Estratégicos**

- Establecer a Olojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. como una empresa confiable y con altos estándares de calidad para lograr la satisfacción de los clientes nacionales.
- Incrementar los índices de productividad y eficiencia mediante la mejora y aplicación de procesos.
- Alcanzar niveles de rentabilidad que permitan posicionar a la empresa con ventajas competitivas en el mercado de grasas y aceites vegetales.

#### **4.4 Política Empresarial**

Olojoya Industria Aceitera Cía. Ltda. elabora productos grasos derivados de aceites vegetales; comprometidos con la calidad de nuestros productos y satisfacción de nuestros clientes, el Medio Ambiente donde se desarrolla y la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestro talento humano; manifiesta el firme compromiso gerencial del mejoramiento continuo y revisión periódica de los procesos internos de la empresa.

Garantizando estándares de calidad en los productos elaborados, estabilidad laboral en el personal, dotación de medios de protección personal, ambientes laborales seguros, amigables con el medio ambiente; para lo cual la empresa se compromete a destinar recursos económicos, humanos y materiales, acorde a la legislación Ecuatoriana vigente.

#### **4.5 Valores Organizacionales:**

- **Respeto:** en Oliojoya tratamos a las personas como amabilidad y cortesía, animándolos a que expresen sus ideas y escuchando con atención sus puntos de vista.
- **Compromiso:** Estamos comprometidos con la mejora continua de los procesos que permitan brindar productos de calidad.
- **Calidad humana:** en Oliojoya fomentamos un trato justo y reconocemos el valor de cada persona.
- **Trabajo en equipo:** Somos un equipo colaborativo que unimos esfuerzos para alcanzar el logro de nuestras metas y objetivos.
- **Satisfacción de nuestros clientes:** Un cliente satisfecho con la calidad de nuestros productos es nuestra mejor publicidad
- **Proactividad:** Somos dinámicos y respondemos oportunamente a los pedidos de nuestros clientes.
- **Innovación:** Contamos equipos de tecnología que nos permite crear nuevos productos e innovar los posicionados.
- **Ética Empresarial:** Damos cumplimiento de la Misión, Visión y Valores Organizacionales.

#### **Artículo 5.- Estructura Básica Alineada a la Misión:**

La Empresa Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., para el cumplimiento de su misión y responsabilidades, está integrada por los procesos internos conformados por las siguientes Unidades Organizacionales:

### **5.1 PROCESOS DIRECTIVOS:**

- Asamblea de Accionistas
- Gerencia General

### **5.2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:**

- Departamento de Producción
- Departamento de Aseguramiento de la Calidad
- Departamento de Comercialización y Ventas

### **5.3 PROCESOS HABILITANTES:**

#### **5.3.1 De Asesoría**

- Unidad de Asesoría Jurídica
- Secretaria General

#### **5.3.2 De Apoyo:**

- Departamento de Gestión Administrativa – Financiero
- Departamento de Gestión de Talento Humano
- Departamento de Gestión de Sistemas

## **Artículo 6.- REPRESENTACIONES GRAFICAS**

Se definen las siguientes representaciones gráficas:

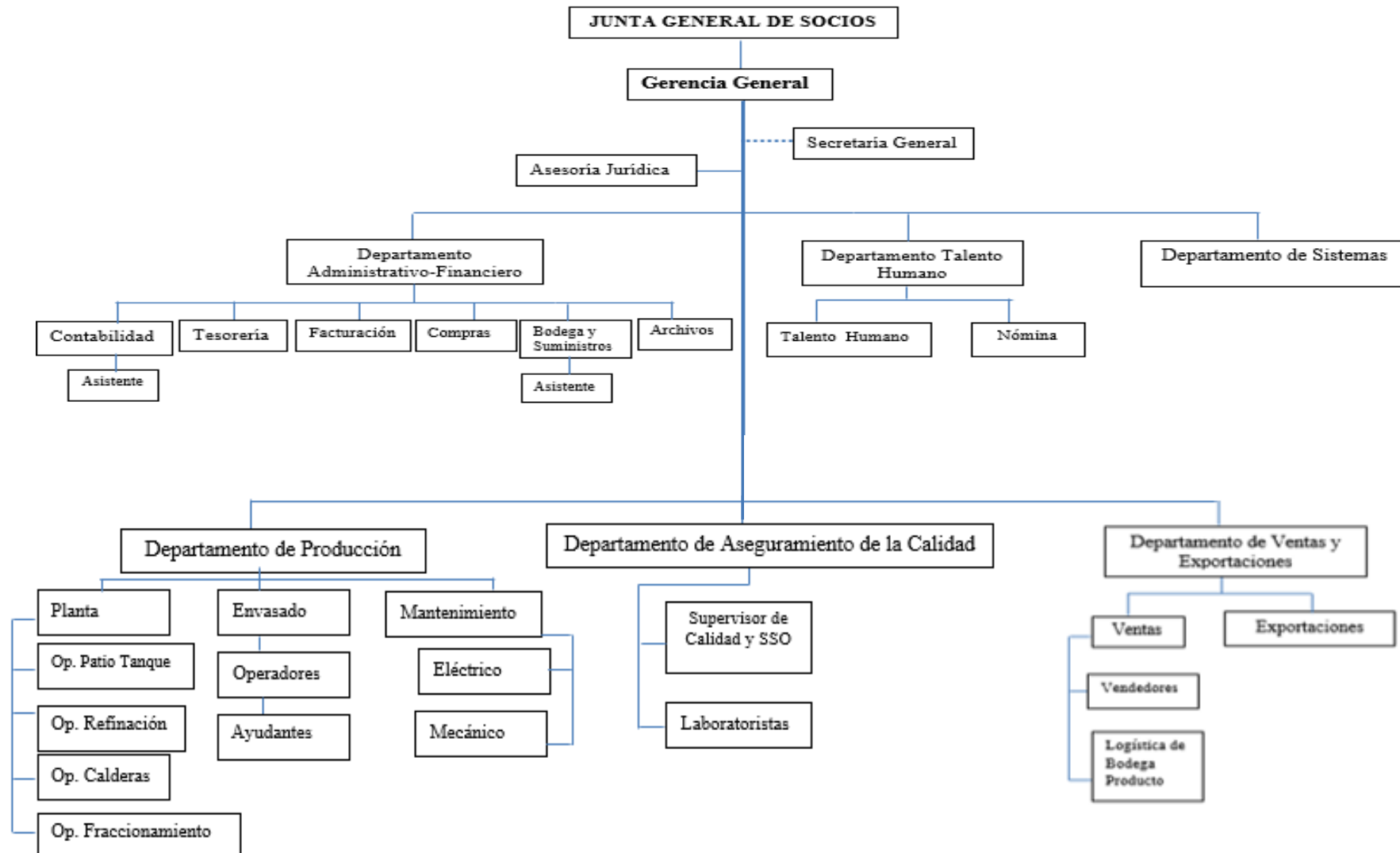
a. CADENA DE VALOR



b. MAPA DE PROCESOS

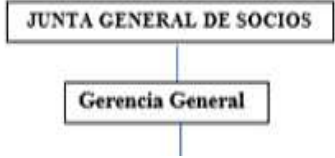


### c.ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**Artículo 7.- ESTRUCTURA ORGANICA DESCRIPTIVA.**

**JUNTA GENERAL DE SOCIOS**

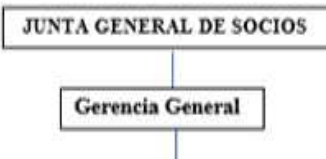
<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
GOBERNANTE	DIRECTIVO
<b>INFORMACION GENERAL</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GERENCIA GENERAL</li> </ul>
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
<p>Asegurar que la gestión administrativa se realice cumpliendo las leyes, reglamentos y estatutos de la empresa.</p>	
<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer sus facultades y cumplir con las obligaciones que la Ley y el presente Estatuto señalan como de su competencia privativa.</li> <li>2. Interpretar el presente Estatuto en forma obligatoria para todos los socios y órganos de administración y fiscalización de la Compañía</li> <li>3. Dirigir la marcha y orientación general de los negocios sociales, ejercer las funciones que le competen como entidad directiva suprema de la Compañía</li> <li>4. Resolver sobre la contratación de Auditores Externos, cuando corresponda</li> <li>5. Elegir el Gerente General de la compañía y fijar su remuneración</li> <li>6. Cuidar de la buena marcha de la compañía resolviendo lo que estime necesario</li> <li>7. Examinar cuando a bien tenga los libros, documentos y caja de la compañía</li> <li>8. Conocer los informes y balances y demás cuentas que le sean presentados</li> </ol>	
<b>PROCESOS QUE ADMINISTRA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procesos Asesoría</li> <li>2. Procesos Agregados de Valor</li> </ol>	

3. Procesos habilitados de Apoyo

**PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

1. Políticas, lineamientos y directrices estratégicas
2. Actas y resoluciones
3. Análisis y aprobación de resultados

## GERENCIA GENERAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO
GOBERNANTE	DIRECTIVO
INFORMACION GENERAL	
FECHA DE ELABORACIÓN: mayo 2016	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:
UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA 	REPORTA A : <ul style="list-style-type: none"><li>Junta de Socios</li></ul>
	SUPERVISA A : <ul style="list-style-type: none"><li>Departamento Administrativo Financiero</li><li>Departamento Talento Humano</li><li>Departamento de Sistemas</li><li>Departamento de Producción</li><li>Departamento de Comercialización y Ventas</li><li>Departamento de Aseguramiento de la Calidad</li></ul>
MISIÓN DEL CARGO	
Dirigir, planificar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa así como resolver los asuntos que requieran de su intervención de acuerdo a las facultades delegadas por la Junta de Accionistas	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"><li>Administrar la empresa.</li><li>Ejercer la representación legal de la empresa ante las autoridades administrativas, laborales, financieras y judiciales.</li><li>Supervisar las operaciones contables, cuidar que dicha contabilidad este actualizada.</li><li>Informar a la Junta de Accionistas de las operaciones celebradas con accionistas, filiales o vinculadas de los mismos.</li><li>Abrir y cerrar cuentas corrientes, girar cheques y endosar los mismos, firmar vales y pagarés, contratar sobregiros y avances en cuenta corriente y firmar contratos en representación de la empresa.</li><li>Ejecutar las órdenes de la Junta de Accionistas</li><li>Convocar a la Asamblea General a la Junta de Accionistas de forma oportuna de acuerdo a lo previsto en la Ley</li><li>Presentar a la Junta de Accionistas los balances anuales del ejercicio económico.</li><li>Rendir cuenta de su gestión administrativa de acuerdo a lo señalado en la Ley.</li><li>Contratar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.</li></ol>	
PROCESOS QUE ADMINISTRA	

1. Procesos Asesoría
2. Procesos Agregados de Valor
3. Procesos habilitados de Apoyo

### **PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

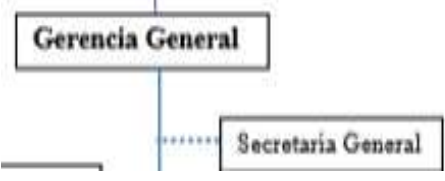
1. Informe de la gestión administrativa con los respectivos indicadores económicos.
2. Representación legal y judicial.

## ASESORIA JURIDICA

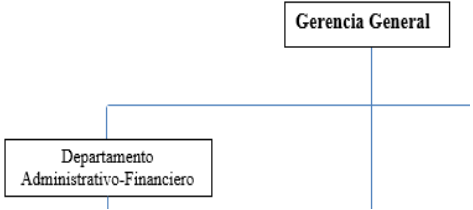
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
ASESORIA	ASESOR
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> <pre>graph TD; GG[Gerencia General] --- V[ ]; V --- AJ[Asesoría Jurídica]; V --- SG[Secretaría General]; AJ --- SG;</pre>	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gerencia General</li></ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> - NA
MISIÓN DEL CARGO	
Asesorar legalmente de forma directa e inmediata al gerente General con el fin de coordinar las acciones y toma de decisiones dentro del marco legal.	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"><li>Asesorar en materia jurídica a las diferentes jefaturas y/o departamentos.</li><li>Representar a la empresa en las audiencias convocadas por las distintas instancias.</li><li>Colaborar en la elaboración y revisión de todo tipo de contratos, convenios, disposiciones requeridas y los respectivos reglamentos de la empresa.</li><li>Supervisar y vigilar todos los asuntos jurídicos de Oliojoya</li><li>Elaborar informes jurídicos</li><li>Planificar y organizar las actividades de la Asesoría Jurídica</li><li>Crear, dirigir y coordinar la gestión documental de la gestión de asesoría jurídica.</li><li>Socializar las respectivas reformas legales en materia laboral, de comercio, tributaria.</li><li>Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente y/o Accionistas.</li></ol>	
PROCESOS QUE ADMINISTRA	
Asesorar a la Gerencia General para la toma de decisiones oportunas en beneficio de la empresa	
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS	
<ol style="list-style-type: none"><li>Informes legales para la Gerencia General.</li><li>Informes técnicos – jurídicos para la Gerencia General.</li><li>Acción sobre demandas y juicios que deba enfrentar la empresa.</li></ol>	

4. Defensa jurídica de la empresa en los procesos legales, laborales, penales, especiales con la finalidad de proteger los intereses de Oliojoya.
5. Archivo y custodio de leyes, decretos, resoluciones, nombramientos, actas de constitución y otros instrumentos jurídico.

## SECRETARIA GENERAL

<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
ASESORIA	APOYO
<b>INFORMACION GENERAL</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia General</li></ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> - NA
<b>MISIÓN DEL CARGO</b>	
Controlar técnica y administrativamente la documentación y atención a los clientes por medio de normativa y estrategias que garanticen la atención eficiente y oportuna a los clientes internos y externos de la empresa.	
<b>ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención a los clientes y visitas que requieran reunirse con el Gerente.</li><li>2. Atención telefónica y direccionamiento de las llamadas a las áreas solicitadas.</li><li>3. Direccionar las visitas de clientes, proveedores e instituciones a los responsables de área para la debida atención.</li><li>4. Coordinar y facilitar la información solicitada por los clientes internos y externos con el fin de asegurar la calidad en la atención brindada.</li><li>5. Coordinar el manejo de información con los demás departamentos de la empresa.</li><li>6. Elaborar oficios y cartas solicitadas por el Gerente.</li><li>7. Organización de la agenda de actividades del Gerente.</li></ol>	
<b>PROCESOS QUE ADMINISTRA</b>	
Apoyo en la administración de los procesos de su nivel de supervisión.	
<b>PORTAFOLIO DE PRODUCTOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Registro, control y despacho de las contestaciones de los oficios que delegue el Gerente.</li></ol>	

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
AGREGADOS DE VALOR	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b>	<b>REPORTA A :</b>
 <pre> graph TD     GG[Gerencia General] --- DAF[Departamento Administrativo-Financiero]             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contabilidad</li> <li>- Tesorería</li> <li>- Facturación</li> <li>- Compras</li> <li>- Bodega de Suministros</li> <li>- Archivos</li> </ul>
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Proyectar, organizar, administrar y optimizar los recursos económicos y materiales de la empresa para la realización de las diferentes operaciones que permitan el normal desarrollo de las actividades.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, de archivos, contables y financieras</li> <li>2. Elaborar el Plan Anual de Compras</li> <li>3. Realizar el pago de obligaciones económicas adquiridas por la empresa.</li> <li>4. Coordinar la contratación de servicios, bienes y seguros.</li> <li>5. Elaborar en coordinación con todos los departamentos de la empresa el presupuesto anual y presentar a Gerencia para su autorización</li> <li>6. Asesorar a la Gerencia en la toma de decisiones en temas administrativos y financieros.</li> <li>7. Mantener actualizada la información administrativa y financiera de la empresa.</li> <li>8. Administrar el presupuesto de la empresa conforme a los proyectos propuestos y aprobados.</li> <li>9. Realizar el pago a proveedores.</li> <li>10. Administrar y controlar el uso y debido mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles y suministros.</li> </ol>	

11. Elaborar manuales de procedimientos para las unidades de tesorería, facturación, compras y bodega.
12. Supervisar y controlar las actividades administrativas y financieras de la empresa.
13. Presentar informes financieros de la ejecución económica y financiera de la empresa.
14. Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente y/o Accionistas.

#### **PROCESOS QUE ADMINISTRA**

- Gestión de compras y proveedores
- Administración de activos fijos y seguros
- Administración de la documentación
- Administración de servicios generales
- Administración de proveeduría
- Administración de presupuestos
- Administración de la contabilidad
- Administración de la liquidez
- Gestión de cobros.

#### **PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

##### **Contabilidad**

1. Asientos contables, ajustes, depreciaciones y amortizaciones.
2. Elaboración y presentación de declaración y anexos transaccionales al SRI
3. Presentación de información a la Superintendencia de Compañías, al Servicio de Renta Interna y Municipios.
4. Proyectos de ampliación de negocios.
5. Presentación de información a Instituciones Financieras para la presentación de propuestas de financiamiento en proyectos de inversión y capital de trabajo. (Grupo Joya)
6. Reporte diario de bancos.
7. Liquidaciones de caja chica.
8. Conciliaciones bancarias
9. Balance de Resultados
10. Balance General
11. Flujos de Caja.
12. Análisis de Costos y Ventas

13. Soporte al área contable en Normas tributarias, Costos, Finanzas a empresas del Grupo Joya. (Extractora La Joya Cía. Ltda., Joyaport Cía. Ltda., Olojoya Cía. Ltda., Joyapalma Cía.Ltda.).

14. Planificación de actividades con las distintas áreas de la empresa.

15. Planificación de Auditoría Interna a las diferentes áreas de la empresa.

### **Tesorería**

1. Solicitud de pago de las obligaciones contraídas.
2. Elaboración y entrega de las retenciones tributarias por concepto de retención del IVA y del Impuesto a la Renta.
3. Entrega de cheques o transferencia de pago a los proveedores.
4. Entrega de cheques o transferencia de pago a los empleados
5. Gestión de cobros telefónicamente o vía email de las facturas emitidas, vencidas o por vencerse.
6. Recaudación de cobros.
7. Gestiona depósitos a las cuentas corrientes de la empresa
8. Control y registro de ingresos realizados por depósitos y transferencias.
9. Contabilización de los cobros, pagos y transferencias realizadas diariamente.
10. Informe de pago a proveedores.
11. Informe de recaudaciones realizadas
12. Informe de cuentas por pagar y por cobrar.
13. Archivo y manejo de cheques protestados
14. Archivo y manejo de cheques posfechados
15. Custodio de la documentación de soporte de los pagos y cobros efectuados.

### **Facturación**

1. Facturación diaria de acuerdo a las órdenes de pedido
2. Entrega de facturas electrónicos al correo de los clientes.
3. Manejo y archivo de documentos de soporte Notas de pedido, Notas de devolución.
4. Archivo del consecutivo de las facturas realizadas.
5. Reporte de facturación semanal y mensual.
6. Análisis de endeudamiento de distribuidores o clientes.
7. Archivo y manejo de documentación de distribuidores
8. Manejo de cuentas de clientes (Notas de Crédito, Devoluciones, Bonificaciones)

**Compras**

1. Solicitudes de compras y cotización de los materiales requeridos.
2. Informe de compras generales
3. Gestiona la revisión y matriculación de los vehículos de la empresa.
4. Lleva el control del inventario de bienes que posee la empresa.

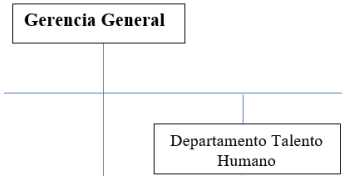
**Bodega General y Suministros**

1. Recepción y revisión de: repuestos, herramientas, suministros, material de empaque e insumos y demás accesorios enviados por los proveedores, verificando que reúnan las especificaciones de los pedidos.
2. Organización y correcto almacenamiento de todos los materiales de acuerdo con los sistemas y técnicas establecidas.
3. Despacho oportuno de las materiales requeridos por el personal, diligenciando correctamente los documentos de control establecidos.
4. Reporte de control de inventarios de bienes, insumos, equipos y suministros
5. Informe de baja de bienes muebles.

**Archivos**

1. Administración del sistema de gestión de archivos.
2. Recopilar y clasificar los documentos, registros y formularios contables para su posterior archivo
3. Control y archivo de los documentos contables colocando numeración y fechado en las respectivas carpetas.
4. Recepción y dar trámite a la correspondencia que se produzca o llegue a la oficina.

## DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
DE APOYO	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talento Humano</li> <li>- Nómina</li> </ul>
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Administrar el desarrollo del talento humano con el control del cumplimiento de las actividades de cada departamento y planificación de las respectivas capacitaciones para mejorar las habilidades de los empleados.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinar anualmente el Plan de Capacitación de los empleados de la empresa.</li> <li>2. Administrar la documentación de los empleados.</li> <li>3. Elaborar el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa sujetándose a las normas del Ministerio del Trabajo.</li> <li>4. Asesorar y prestar asistencia técnica a los directivos y empleados de la empresa en aspectos relacionados con la administración del talento humano.</li> <li>5. Reclutamiento, selección y contratación del personal idóneo de acuerdo a las políticas de la empresa.</li> <li>6. Asesorar, cumplir y hacer cumplir la correcta aplicación del reglamento interno de trabajo, reglamento de seguridad y salud ocupacional y Código del Trabajo.</li> <li>7. Elaborar y difundir el estatuto de gestión de procesos, manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos y demás normas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos empresariales.</li> <li>8. Coordinar las celebraciones y agasajos para los empleados.</li> <li>9. Las demás que le sean asignadas de conformidad con la Ley, reglamentos y demás disposiciones legales vigentes</li> </ol>	
PROCESOS QUE ADMINISTRA	

- Planificación del personal
- Administración de puestos de trabajo
- Reclutamiento, selección de personal e inducción de personal
- Evaluación del desempeño
- Administración de nómina • (vacaciones, rol de pagos, control de asistencia, permisos y licencias, viáticos, encargos y subrogaciones)
- Desarrollo y formación del personal

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

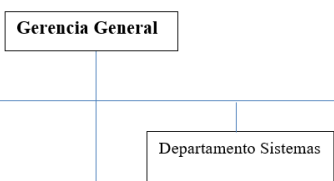
### **Talento Humano**

1. Plan Anual de Capacitación al personal.
2. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones Legales y Reglamentarias, las políticas y normas pertinentes relacionadas con sus funciones.
3. Selección, reclutamiento y contratación de personal necesario para cada departamento de la empresa.
4. Documentación actualizada de los empleados de la empresa.
5. Evaluación del desempeño laboral.
6. Adquisición y entrega de Uniformes para el personal de la empresa.
7. Adquisición de Servicio de Alimentación para el personal de la empresa.
8. Adquisición del servicio de transporte para el personal operativo de la empresa.
9. Programa de capacitación para profesionalizar y especializar al personal
10. Registro de movimientos de personal.
11. Registro de permisos de personal.
12. Acciones de personal.
13. Informe para licencias con y sin remuneración.
14. Informe de requerimientos de personal.
15. Registro de avisos entradas y salidas de personal y variación de sueldos en el IESS.
16. Elaboración y legalización de contratos de trabajo y actas de finiquito.
17. Exámenes preocupacionales, ocupacionales y de retiro de los empleados de la empresa.

## **Nómina**

1. Informe de anticipos de remuneraciones.
2. Reporte de horas suplementarias y/o extraordinarias.
3. Informe para Pago de Nóminas.
4. Informe para pago de horas extras.
5. Roles de sueldo, horas extras, fondos de reserva, subsidio de transporte, y beneficios de ley.
6. Manejo integral del sistema del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
7. Manejo integral del sistema del Ministerio del Trabajo.
8. Retenciones y sentencias ordenadas por los jueces competentes.
9. Documentación relacionada con los reportes de horas extras de los diferentes Departamentos, formularios de vacaciones, permisos, sanciones etc., previo a la aprobación del jefe de la unidad;
10. Liquidación del impuesto a la renta de los empleados en relación de dependencia.
11. Revisiones de Roles de pagos, planillas de aporte al IESS, impuesto a la renta, fondos de reserva, liquidación de horas extras, recibos de pago y colaborar en la liquidación de sueldos.
12. Planillas de aportes, fondos de reserva, préstamos quirografarios o hipotecarios.
13. Registro y legalización de formularios de decimos y utilidades

## DEPARTAMENTO DE SISTEMAS

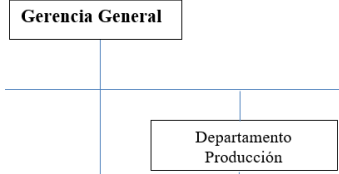
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
DE APOYO	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia General</li></ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> - NA
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Diseñar, implementar, y dar mantenimiento a los elementos que conforman la infraestructura informática de la empresa con el fin de dotar a los diferentes departamentos de los servicios informáticos necesarios para la ejecución de sus actividades.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar, gestionar y supervisar el uso adecuado de la tecnología informática.</li><li>2. Implementar y controlar la aplicación de políticas de seguridad para el uso de las tecnologías de información.</li><li>3. Supervisar la implementación y desarrollo de sistemas informáticos que permitan la mejora continua en los procesos.</li><li>4. Analizar periódicamente el funcionamiento de los sistemas informáticos establecidos en la empresa con la finalidad de optimizarlos.</li><li>5. Dar el mantenimiento necesario a los equipos de computación detectando y resolviendo las averías.</li><li>6. Gestionar la creación, copias de seguridad y recuperación de las cuentas de usuario.</li><li>7. Instalación y configuración de aplicaciones en los servidores.</li><li>8. Atención a los empleados en consultas, preguntas frecuentes, resolución de problemas, asesoramiento en los sistemas informáticos de la empresa.</li><li>9. Diseño y configuración de la red que interconecta todos las oficinas de la empresa.</li><li>10. Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente</li></ol>	
PROCESOS QUE ADMINISTRA	

- Desarrollo de proyectos informáticos
- Mantenimiento de equipos informáticos

### **PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

1. Plan de desarrollo informático
2. Informe de la ejecución del plan de desarrollo informático
3. Plan de mantenimiento de software y hardware
4. Informe de la ejecución de mantenimiento de software y hardware
5. Plan de operación y mantenimiento de la estructura tecnológica.
6. Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos en relación de software y hardware
7. Respaldos de seguridad de la información de las cuentas de los usuarios.
8. Mantenimiento de la base de datos técnica.
9. Informe de las necesidades de recursos tecnológicos que se deben implementar.
10. Reporte de los equipos informáticos que se deben dar de baja, de acuerdo al caso

## DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TIPO DE PROCESO	NIVEL ADMINISTRATIVO
AGREGADOS DE VALOR	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planta</li> <li>- Envasado</li> <li>- Mantenimiento</li> </ul>
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Controlar técnica y administrativamente la documentación y atención a los clientes por medio de normativa y estrategias que garanticen la atención eficiente y oportuna a los clientes internos y externos de la empresa.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar y planificar la producción de la empresa</li> <li>2. Organizar y planificar el abastecimiento y almacenamiento de materia prima en los respectivos tanques.</li> <li>3. Gestionar y supervisar al personal a su cargo</li> <li>4. Organiza los procesos de trabajo dentro de la empresa.</li> <li>5. Vigila el cumplimiento de las medidas de higiene, buenas prácticas de manufactura y seguridad industrial.</li> <li>6. Verifica que el proceso cumpla los estándares de calidad.</li> </ol>	
PROCESOS QUE ADMINISTRA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Búsqueda y análisis de proveedores</li> <li>• Calificación de proveedores</li> <li>• Manejo de relaciones con proveedores</li> <li>• Negociación con proveedores</li> <li>• Administración de bases de datos de proveedores.</li> <li>• Administración de órdenes de compra</li> </ul>	

- Recepción de mercancías

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

### **Planta**

- Inventario de materia prima.
- Reporte de Refinación Física y Blanqueo
- Inventario de Semielaborados: RBD, ESTEARINA.
- Reporte de Operaciones de Calderas
- Reporte de Consumo de Combustibles
- Reporte de Fraccionamiento.
- Inventario de Oleína procesada.
- Informe de consumo de insumos químicos en el proceso de refinación.

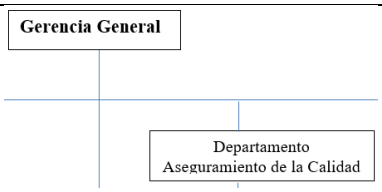
### **Envasado.**

- Reporte de elaboración de productos terminados
- Reporte de consumo de empaques utilizados en la producción.
- Reporte de consumo de insumos utilizados en la producción.
- Reporte de materia prima utilizada en la producción.
- Reporte de cambios de productos
- Reporte de reproceso de productos
- Informe de lotización de productos
- Registro de limpieza y desinfección del área de envasado

### **Mantenimiento**

- Plan de Mantenimiento Anual.
- Presupuesto y costo de mantenimiento Anual.
- Reportes de los mantenimientos realizados a los equipos y maquinarias.
- Programa de Mantenimiento Correctivo
- Programa de Mantenimiento Predictivo
- Coordinar los requerimientos de compra de repuestos y materiales necesarios para el mantenimiento de los edificios y de la maquinaria industrial, así como sus partes y piezas.

## DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
AGREGADOS DE VALOR	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aseguramiento de la Calidad y SSO</li> <li>- Laboratoristas</li> </ul>
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional) implantado en la empresa con el fin de garantizar los estándares de calidad en los productos, bienestar a los empleados y cuidado del medio ambiente.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar trazabilidad de productos terminados con el laboratorio.</li> <li>2. Actualizar planes de contingencia del Sistemade Gestión Integrado.</li> <li>3. Verificar registros y actividades existentes (plan de manejo ambiental, plan de seguridad y salud ocupacional y plan de acción de no conformidades de calidad).</li> <li>4. Capacitar al personal referente al Sistema de Gestión Integrado(Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional)</li> <li>5. Dar seguimiento y realizar inspecciones al Sistemade Gestión Integrado.</li> <li>6. Elaborar y registrar índices de eficacia del Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>7. Elaborar los manuales, procedimientos, registros e instructivos relacionados al Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>8. Coordinar programación de mantenimientos programados con el Jefe de Área.</li> <li>9. Coordinar la aplicación y control de los POES internos en la planta.</li> <li>10. Coordinar y verificar control de plagas externo de acuerdo al plan de acción</li> <li>11. Coordinar y elaborar informe trimestral de residuos sólidos y desechos peligrosos.</li> <li>12. Coordinar y gestionar recolección de residuos químicos.</li> <li>13. Registrar accidentes y enfermedades profesionales.</li> </ol>	

14. Elaborar plan de contingencia de análisis epidemiológico de exámenes ocupacionales
15. Coordinar y capacitar a las brigadas de seguridad.
16. Asistir y coordinar al comité paritario de la empresa
17. Actualizar las diferentes matrices.
18. Coordinar campañas de vacunación y exámenes ocupacionales.
19. Realizar muestreo y análisis de materias primas: aceites crudos, semielaborados y producto terminado.
20. Muestreo y análisis de producto terminado almacenado verificando cumplimiento de las especificaciones, registrando lotes y fechas de fabricación.
21. Realizar muestreo y análisis de cumplimiento de las especificaciones de materiales de empaque, materiales auxiliares de proceso, insumos e ingredientes que se utilizan en la planta.
22. Realizar análisis e informe de las devoluciones de productos y reclamos de clientes.
23. Colaborar en la implementación de los sistemas y certificaciones de calidad propuestos por la Gerencia.
24. Cumplir con las demás responsabilidades que le asigne el Gerente.

#### **PROCESOS QUE ADMINISTRA**

- Gestión de Seguridad Industrial
- Gestión de Salud Ocupacional
- Gestión de Aseguramiento de la Calidad
- Gestión de Medio Ambiente.

#### **PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

##### **Aseguramiento de la Calidad y SSO**

1. Reportes del control de la calidad de los productos.
2. Índices de calidad y eficiencia en la producción.
3. Plan de capacitación anual referente al Sistema de Gestión Integrado (Calidad, SSO y Medio Ambiente)
4. Informe trimestral de los resultados del Sistema de Gestión Integrado.
5. Informe de auditorías internas realizadas a la planta de acuerdo al cronograma

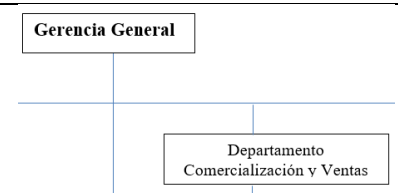
establecido.

6. Presentar Informe Anual de Índices de Gestión al Instituto de Seguridad Social
7. Presentar Informe Anual de desechos peligrosos al Ministerio del Ambiente.
8. Informe de revisión de manuales, procedimientos, instructivos y registros del Sistema de Gestión Integrado.
9. Informe de seguimiento a los reclamos y quejas de los productos devueltos.
10. Consolidar informes de los análisis de calidad de los productos elaborados.

**Laboristas**

1. Análisis físicos – químicos a la materia prima.
2. Análisis físicos – químicos al producto terminado.
3. Informe técnico de los análisis a la materia prima.
4. Informe técnico de los análisis al producto terminado.
5. Reporte del consumo de insumos, químicos para el desarrollo de actividades

## DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>NIVEL ADMINISTRATIVO</b>
AGREGADOS DE VALOR	OPERATIVO
INFORMACION GENERAL	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> mayo 2016	<b>FECHA DE ULTIMA REVISIÓN:</b>
<b>UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia General</li> </ul>
	<b>SUPERVISA A:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendedores</li> <li>- Logística de Bodega de Producto Terminado</li> </ul>
MISIÓN DEL CARGO	
<p>Planificar, dirigir y controlar al equipo comercial brindando las herramientas comerciales oportunas que permitan generar una adecuada negociación para el logro de los ingresos previstos en los objetivos comerciales.</p>	
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener y mejorar el posicionamiento de la marca enfocado en objetivos estratégicos de acuerdo a procedimiento y políticas de la compañía.</li> <li>2. Planificar, analizar y controlar las estrategias de mercado.</li> <li>3. Evaluación de condiciones comerciales del mercado (precios, bonificaciones, descuentos, etc.)</li> <li>4. Análisis de competencias.</li> <li>5. Manejo de presupuestos por vendedor, distribuidor.</li> <li>6. Manejo del presupuesto de Gastos del área comercial.</li> <li>7. Estudio de mercado cualitativo y cuantitativo. ( precios, formatos )</li> <li>8. Evaluación de resultados e indicadores comerciales.</li> <li>9. Análisis de costos, precio y negociaciones óptimas (eficiente – eficaz) con clientes, distribuidores y vendedores.</li> <li>10. Mantener e incrementar las negociaciones con distribuidores, mayoristas y puntos de venta.</li> <li>11. Revisión y recuperación de cartera</li> <li>12. Revisión comercial de bodegas (ventas, cartera, inventarios).</li> </ol>	

13. Capacitación e inducción al personal de ventas.
14. Inducción empresarial a distribuidores y clientes en general.

### **PROCESOS QUE ADMINISTRA**

- Búsqueda y análisis de clientes
- Calificación de clientes
- Manejo de relaciones con clientes
- Negociación con clientes
- Administración de bases de datos de clientes
- Administración de órdenes de despacho
- Despacho de producto terminado.

### **PORTAFOLIO DE PRODUCTOS**

#### **Vendedores**

1. Captación de nuevos clientes: mayoristas y distribuidores.
2. Administración de las cuentas de los clientes.
3. Revisión de inventarios de clientes.
4. Realizar planificación de visitas.
5. Elaboración de ruterios y administración del maestro de clientes.
6. Recepción de documentación, llenar y hacer firmar formularios requeridos a los clientes
7. Revisión y retroalimentación de mercado (competencia, precios, promociones).
8. Cronograma semanal de actividades.
9. Realizar muestras con clientes mayoristas y cadenas (panaderías)
10. Cumplimiento de los procesos, políticas y procedimientos inherentes al cargo.

#### **Logística de Bodega de Producto Terminado**

1. Recepción de producto del área de producción
2. Administración de Producto Terminado
3. Organización de bodega por tipo de producto (Sierra, Costa y Temperado).
4. Inventario del Producto Terminado.
5. Cuadre y control de devoluciones.
6. Administración de guías de remisión.
7. Coordinación y logística de despachos de camiones locales y provinciales
8. Pesaje de camiones.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES.

- ✚ Es necesario fortalecer la gestión administrativa de Oliojoya Industria Aceitera Cía. Ltda., identificado los procesos que se desarrollan dentro de la organización y agrupándolos debidamente para asignar a cada área o unidad administrativa las respectivas responsabilidades.
- ✚ Con el diagnóstico situacional de la empresa se logró determinar que la compañía no cuenta con documentación que sustente y estandarice las actividades que se ejecuta en cada puesto de trabajo.
- ✚ De las encuestas realizadas a los empleados se identificó que algunos empleados desconocen la visión empresarial y políticas.
- ✚ Se propone la aplicación del Mapa de Procesos y Cadena de Valor que permiten lograr los objetivos empresariales.
- ✚ Actualmente la compañía se enfrenta a un nuevo desafío: introducir sus productos terminados en el mercado internacional, con el respaldo de las certificaciones de calidad obtenidas y en trámite, para ello debe implementar la estructura orgánica por procesos que se ha elaborado en este trabajo investigativo la cual distribuye ordenada y responsablemente las actividades a cumplir por departamento.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- ✚ De ser aprobada esta Propuesta de Estructura Orgánica para la empresa Olijoya Industria Aceitera Cía. Ltda. es recomendable capacitar en primera instancia al Gerente General y demás Jefes Departamentales con respecto al Sistema de Gestión por Procesos.
- ✚ Es indispensable que todos los colaboradores conozcan la misión, visión y valores organizacionales encaminados porque permiten la consecución de metas y objetivos.
- ✚ Es necesario que todos los colaboradores de la empresa conozcan la Estructura Orgánica por Procesos de la empresa con el fin de que puedan identificar las responsabilidades que deben cumplir y los productos que se obtiene de la unidad administrativa a la que reportan.
- ✚ Es recomendable dar continuidad a la implementación de la gestión por procesos elaborando los documentos faltantes entre ellos:
  - ❖ Manual de Procesos
  - ❖ Perfil de Competencias
  - ❖ Actualizar el Reglamento Interno de Trabajo

## Bibliografía

- Amozarrain. (1999). Características de la Gestión por Procesos y la necesidad de su implementación en la empresa Cubana. Ingeniería Industrial 2009 XXX
- Harrington., J. (s.f.). MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA .
- Domínguez, G. (2003). El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos. Madrid: ESIC.
- Velasco, J. A. (1996). Gestión por Procesos.
- Zaratiegui, J. (1999). La Gestión por Procesos: su papel e importancia en la empresa. Economía Industrial N°330, 85.
- Davenport. (1993). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. EIDOS, 70.
- Certos. (2001). Administración Moderna . Colombia: Pretinzel Hall.
- Normas ISO 9001:2008.
- Roure, M. &. (1997). Sistemas integrados de información . IESE.
- Sanchez. (2003). Proceso administrativo.
- Serna, h. (2003). Gerencia estratégica, planeación y gestión. Bogotá: panamericana Editorial 3 Edición.
- Otros, w. &. (2005). Presupuesto planificación y control. México: Prentice Hall.
- Bravo, C. J. (2011). Obtenido de [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_)

Gesti%f3n\_de\_procesos\_JBC\_2011.pdf

Chiavenato. (2004). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos101/tipos-estructuras-organizacionales/tipos-estructuras-organizacionales.shtml#ixzz3xr7egwy1>

Enciclopedia Financiera. (s.f.). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/Organizaciondeempresas/estructura-organizacion/tipos-de-estructuraorganizacional.htm>

Fleitman, J. (2000). Negocios Exitosos. McGraw Hill. Obtenido de <http://www.>

[Promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html](http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html)

Gestiopolis. (s.f.). Gestiopolis. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/enfoque-basado-procesos/>

Gestipolis. (s/a). Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>

Gonzalez, R. M. (2008). Marketing en el Siglo XXI 2da Edición . Centro Estudios Financieros. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm>

Hammer. (2006). Gestión por Procesos. Obtenido de

[http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%f3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%f3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)

Hammer, M. (2002). Monografías. Obtenido de <http://www.monografias.com>

[/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml](http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml)

[Http://www.aiteco.com/calidad/gestion-de-procesos/](http://www.aiteco.com/calidad/gestion-de-procesos/). (s.f.).

Instituto Andaluz de Tecnología. (2001). Guía para una gestión basada en procesos.

ISO 9000:2001. (s.f.). Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?Id=jvook9>

Rwgjgc&pg=PA47&hl=es&source=gbs\_toc\_r&cad=3#v=onepage&q&f=false

Mintzber. (1984). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion.shtml#ixzz3xr4wc2ox>

Monografias. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml>

Porter, M. (1987). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/que-es-la-cadena-de-valor/>

Porter, M. (1991). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/que-es-la-cadena-de-valor/>

Rodriguez, L. (2010). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion.shtml#ixzz3xr2mu8cc>

Rojas, J. L. (2007). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema de Salud. Bolivia. Obtenido de <http://www.aiteco.com/calidad/gestion-de-procesos/>

Strategor. (1988). Estrategia, estructura, decisión, identidad, política. Barcelona:

Masson. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos96/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion/estructura-organizacional-fundamentos-teoricos-su-evaluacion.shtml#ixzz3xr5cn7kc>

# **ANEXOS**

**Anexo 1. ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA**  
**OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CIA LTDA**

**Objetivo:** Con el fin de aportar a la organización con un proyecto que le ayude a establecer la estructura orgánica por procesos para la empresa se presenta la siguiente entrevista.

1. ¿Cuándo fue la última vez que se actualizó la estructura orgánica de la empresa?
2. ¿Cuál cree que sería la importancia de establecer una estructura orgánica formal?
3. ¿Cómo es la relación entre los trabajadores y directivos de la empresa actualmente?
4. ¿Qué aspira lograr Usted. de implementarse una estructura orgánica por procesos?
5. ¿Cuál es su aspiración en cuanto el número de empleados que desea tener en la empresa?
6. ¿En la empresa existe personal especializado para cada puesto de trabajo?
7. Como líder empresarial ¿cuáles son los productos que Usted. genera en Oliojoya Industria Aceitera?
8. ¿Qué tipo de líder se considera Usted?

**Anexo 2.- ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE  
OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA.**

**Objetivo:** Estimado Señor la presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información necesaria que permita diseñar la estructura orgánica por procesos de Oliojoya Industria Aceitera, agradecemos su amable colaboración dando respuesta a la siguiente encuesta.

Por favor complete la información requerida.

**Sexo:**..... **Edad:** ..... **Tiempo de Servicio en la empresa en años:** .....

Instrucciones para el llenado:

Marque con una X en la casilla que corresponda a su respuesta y complete según su criterio

1. ¿Conoce usted la misión y visión empresarial de Oliojoya Industria Aceitera?

SI

NO

2. ¿Conoce Usted si existe estructura orgánica en la empresa?

SI

NO

3. ¿En qué forma le dieron a conocer las funciones que debe cumplir en su puesto de trabajo?

Verbal

Escrito

De ninguna forma

4. ¿Qué cargo ocupa Usted en la empresa Oliojoya Industria Aceitera?

5. ¿Las actividades que Usted realiza están de acuerdo al cargo que desempeña?

Si

No

6. ¿Identifica usted quien es su jefe inmediato?

Si

No

7. ¿De qué forma se comunica con sus superiores y subalternos?

Verbal

Escrita

De ninguna forma

8. ¿Tiene usted conocimiento del tipo de mercado que atiende la empresa?

Si

No

9. De acuerdo al siguiente listado de capacitaciones, marque una X la capacitación que Usted ha recibido.

- Atención al Cliente ( )
- Normas NIFF y Legislación tributaria ( )
- Técnicas de ventas y cobranzas ( )
- Reformas Laborales ( )
- Manejo y uso de sustancias químicas ( )
- Buenas Prácticas de Manufactura ( )