Informe de pasantía “Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla” Zarzal, Valle del Cauca

Alejandra María Quintero Chaverra 2061155

Universidad Del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Zarzal

2024

Informe de pasantía “Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla” Zarzal, Valle del Cauca

Alejandra María Quintero Chaverra 2061155

Trabajo de grado en la Modalidad de Práctica Empresarial

Requisito para optar por el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

Director de trabajo de grado:

Huberney Londoño Hernández

Universidad del Valle

Facultad Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

Zarzal

2024

Informe de pasantía "Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla" Zarzal, Valle del Cauca

Resumen:

En este trabajo se presenta una propuesta para la implementación de una herramienta PQRS que permite la automatización de los procesos de capitalización del área de control de activos fijo del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla del municipio de Zarzal valle, esta herramienta permite notificar el avanece de los proyectos, una comunicación más eficaz logrando una capitalización efectiva, teniendo en cuenta que la NO Capitalización de las ordenes de inversión y proyectos es el mayor problema lo que representa un retraso en los procesos. Dentro de este trabajo se contextualiza la situación que atraviesa el área y se evalúa los beneficios que esta herramienta traería para el proceso de capitalización, esta propuesta se trabajó bajo una metodología de indagación que aborda una investigación descriptiva basada en el tiempo de práctica.

Palabras claves: capitalización, PQRS, herramienta, procesos, proyectos, orden de inversión, control, activos, presupuesto, área, mejora.

Tabla de contenido

1. Introducción 10

2. Historia de la organización 11

3. Visión, misión y valores empresariales 27

3.1 Visión 27

3. 2 Misión 27

3. 3 Valores 27

4. Justificación 28

5. Definición del Problema 30

6. Objetivos 32

6.1 Objetivo General 32

7. Metodología 33

7. 1 Tipo de investigación 33

7.2 Enfoque 33

7.3 Fuentes de información 34

8. Marco Teórico 36

8.1. Los procesos empresariales tendientes al mejoramiento 36

8.1.1. Reingeniería de procesos 36

8.1.2. Ciclo PHVA 39

8.1.3. Mejoramiento continuo 41

8.1.4. Consultoría de procesos 43

8.1.5. Teoría TQM 46

8.2. La capitalización y los activos 46

8.3. La herramienta de PQRS 48

8.2. Servicio al cliente 50

9. Marco conceptual 52

10. Marco Legal 54

11. Diagnostico 55

12. Plan de acción o intervención 59

13. Resultados 63

14. Conclusiones 65

15. Recomendaciones 66

16. Bibliografía.....67
17. Anexos 72

Lista de Fotografías

Fotografía 1 *1918. Inicio Riopaila* ……..……..……..…… 10

Fotografía 2 *1928. Inauguración Ingenio Riopaila Castilla S.A* .....……..…….. 11

Fotografía 3 *Central Castilla: Trapiche Panelero* ……....……...…… 11

Fotografía 4 *1945. Inauguración Central Castilla S.A.* ..……..…… 12

Fotografía 5 *1949. Creación Escuela Belisario Caicedo* ……...……..…… 12

Fotografía 6 *Corte de caña* ……...…….....……..…….....… 13

Fotografía 7 *1954. Inicio Refinería Planta Riopaila* ……..……..…… 13

Fotografía 8 *1956. Edificio y supermercados Belmonte* .....…….…… 14

Fotografía 9 *Máxima producción Ingenio Riopaila S.A* 15 …….....…… 15

Fotografía 10 1965. *Centro Deportivo y Teatro* .....…….…… 15

Fotografía 11 *1967. Creación IDLA Ingenio Riopaila S.A.* .....…… 16

Fotografía 12 *Creación Escuela Obrera* .....…… 16

Fotografía 13 *Operación Caldera Central Castilla* ...…….…… 17

Fotografía 14 *Inicio Refinería Planta Riopaila* .....…….…… 17

Fotografía 15 *Proceso de integración* .....…...…… 18

Fotografía 16 *Molienda diaria Ingenio Riopaila S.A.* …… 19

Fotografía 17 *Nueva instalación en las fábricas* ...…….…….…… 19

Fotografía 18 *Puesta en marcha Refinería* ….....…...…… 20

Fotografía 19 *Inicio Operación Industrial* .....…… 20

Fotografía 20 *Cosecha mecanizada* .....…… 22

Fotografía 21 *Operaciones altillanura* .....…… 22

Fotografía 22 *Inauguración de la Planta Destilería y de cogeneración de energía* .....…… 23

Fotografía 23 *Nuevo servicio de aplicación química mecanizada* ...…… 24

Fotografía 24 *Consolidación del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla como Grupo Agroindustrial* .....…… 25

Lista de Figuras

Figura 1 *1957. Origen Fundación Caicedo González* ……..……. 14

Figura 2 *Obtención Certificado ISO 9001* .....……..……. 18

Figura 3 *Origen Riopaila Castilla S.A.* .....……..……. 21

Figura 4 *Obtención Certificado ISO 14001* .....…….....……. 21

Figura 5 *Acuerdo Derecho a la felicidad* …….....……. 23

Figura 6 *100 años en el mercado del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.* ……. 25

Figura 7 *Organigrama área planeación financiera Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.* *54*

Figura 8 *Organigrama área de control de activos fijos Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.* *55*

Figura 9 *Diagrama de flujo área de control de activos fijos Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.* *56*

Figura 10 *Diagrama de flujo implementación de la PQRS* *57*

Lista de Tablas

Tabla 1 *Ficha de registro de sentencias, fallos o tutelas por la Corte Constitucional* ……..... 41

Tabla 2 *Matriz implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización 59*

Tabla 3 *Matriz de objetivos y resultados esperados con el desarrollo de la pasantía 62*

Lista de Anexos

Anexo 1 Entrevista analista de control de activos 71

Anexo 2 Reunión especialistas en mejora continua 72

Anexo 3 Entrevista a colaboradores del área de control de activos fijos 73

Anexo 4 Análisis documental 74

Anexo 5 Proyectos en curso 2023 75

Anexo 6. Proyectos en curso 2023 76

Anexo 7. Formato 1 de capitalización diligenciado 77

Anexo 8 Formato 2 de capitalización diligenciado 78

Anexo 9 Evidencia del proyecto capitalizado 79

Anexo 10 Evidencia del último tractor comprado por orden de inversión 80

Anexo 11 Marcación de los activos fijos 81

Anexo 12 Compra de nuevos activos 82

Anexo 13 Equipo marcado con numero interno 83

Anexo 14 Equipos para dar de baja y venderlos en subasta 84

Anexo 15 Marcación de activos para dar de baja 85

Anexo 16 Pantalla de inicio de la herramienta 86

Anexo 17 Video de entrenamiento de cómo usar la herramienta 87

Anexo 18 Capacitación al área de cosecha 88

Anexo 19 Proyectos y ordenes de inversion trabajadas durante octubre 2023 89

1. Introducción

Entrar en el mundo profesional nos permite crecer como seres humanos y nos lleva a adaptarnos a un nuevo entorno lleno de experiencias, de conocimientos y oportunidades de prosperar cada día, hoy en día las empresas están un paso más delante de la sociedad en común, las empresas te permiten interactuar de manera que tus ideas apoyen una mejora continua, impulsen nuevos proyectos y crean nuevas unidades de negocios.

Luego de realizar la pasantía en el Grupo Agroindustrial Riopaila Castila, se puede determinar que el crecimiento que lleva es insuperable, tener la proporción de conocer de cerca los procesos de intervenir en ellos con nuestros conocimientos más frescos y actualizados nos permite codearnos de experiencias valiosas, de satisfacción de saber que lo aprendido a lo largo de nuestras carreras universitarias tienen sus frutos, la confianza que depositan nuestros jefes para delegar funciones y tareas que nos permiten medir nuestras habilidades y capacidades.

La Universidad del Valle nos abre las puertas para desempeñarnos como futuros administradores de empresas, el cual nos forma como esas personas capaces de planear, hacer, verificar y actuar (ciclo PHVA), lo cual nos da un perfil llamativo para las empresas, llegar a una empresa y ser esa fuente de obtención de ideas, de un conocimiento tecnológico más fuerte y habilidades de trabajo colaborativo.

La seguridad de haber realizado un buen trabajo deja el nombre la universidad en alto y nos abre las puertas para afrontarnos a trabajos de gran importancia y de alta magnitud, luego de seis meses se puede concluir que fueron meses de conocimiento infinito, de experiencias únicas y la obtención de reconocimiento.

2. Historia de la organización

Este apartado está dirigido a presentar el espacio y lugar para donde se presenta el fenómeno suscitado en esta investigación, logrando hacer una idea y panorama físico de la entidad, en este sentido ofrece información de su reseña histórica del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla en espacio y tiempo, y otros datos generales que permiten reconocer su funcionamiento.

El inicio de Riopaila Castilla se da el 24 de septiembre de 1918 cuando el empresario vallecaucano Hernando Caicedo inaugura en el norte del Valle del Cauca el Ingenio Riopaila S.A. Años más tarde, en octubre de 1945, abre las puertas de Central Castilla S.A.

A continuación, se ilustra a través de fotografías los hechos más relevantes en la trayectoria de la empresa:

Fotografía 1

1918. Inicio Riopaila

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1918 Riopaila (Fotografía 1) inicia como trapiche panelero en los predios de la Hacienda Riopaila, corregimiento de La Paila, Zarzal, en el norte del Valle del Cauca.

Fotografía 2

1928. Inauguración Ingenio Riopaila Castilla S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1928 (Fotografía 2) **e**l señor Hernando Caicedo inaugura el Ingenio Riopaila S.A. e instala la fábrica de azúcar en el corregimiento de La Paila del municipio de Zarzal.

Fotografía 3

Central Castilla: Trapiche Panelero

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1940 (Fotografía 3) la Central Castilla S.A. inicia como trapiche panelero.

Fotografía 4

1945. Inauguración Central Castilla S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1945 (Fotografía 4) el señor Hernando Caicedo inaugura la Central Castilla S.A. e instala una fábrica de azúcar en el municipio de Pradera, Valle.

Fotografía 5

1949. Creación Escuela Belisario Caicedo

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1949 (Fotografía 5) se creó la escuela denominada “Belisario Caicedo” en San Antonio de los Caballeros, municipio de Florida, para atender las necesidades educativas de los hijos de los trabajadores y de la comunidad.

Fotografía 6

Corte de caña

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

Imagen de 1950 (Fotografía 6) que ilustra el alce de corte de la caña de azúcar.

Fotografía 7

1954. Inicio Refinería Planta Riopaila

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1954 (Fotografía 7) se inicia operaciones en la refinería en Planta Riopaila, actualmente Ingenio Riopaila S.A.

Fotografía 8

1956. Edificio y supermercados Belmonte

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1956 (Fotografía 8) la empresa abre las oficinas administrativas y el supermercado en el Edificio Belmonte de la ciudad de Cali.

Figura 1

1957. Origen Fundación Caicedo González

FUNDACION
CAICEDO GONZALEZ
RIOPAILA CASTILLA

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1957(Figura 1) se crea la Fundación Caicedo González con el objetivo de promover el desarrollo integral de los trabajadores y las comunidades del entorno de influencia de la empresa.

Fotografía 9

Máxima producción Ingenio Riopaila S.A

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año de 1960 (Fotografía 8) se registra la máxima producción del Ingenio Riopaila S.A. con 50.000 toneladas.

Fotografía 10

1965. Centro Deportivo y Teatro

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1965 (Fotografía 10) se construye el centro Deportivo, el teatro y las viviendas de la urbanización con 120 casas para los trabajadores en el Ingenio Riopaila S.A. en La Paila.

Fotografía 11

1967. Creación IDLA Ingenio Riopaila S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1967 (Fotografía 11) el Ingenio Riopaila S.A. crea el Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA, para formar y generar empleo para las esposas de los trabajadores de la empresa.

Fotografía 12

Creación Escuela Obrera

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1969 (Fotografía 12) se conforma la Escuela Obrera de La Paila para la formación en artes y oficios requeridos por Riopaila S.A. y Colombiana S.A. que beneficia a la comunidad de La Paila.

Fotografía 13

Operación Caldera Central Castilla

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 1995 (Fotografía 13) entra en funcionamiento la caldera de alta presión de Central Castilla.

Fotografía 14

Inicio Refinería Planta Riopaila

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1997 inicia el funcionamiento de la refinería Planta Riopaila y se construye el Centro Recreacional en La Paila, Zarzal (Fotografía 14).

Fotografía 15

Proceso de integración

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1998 (Fotografía 3) se genera el proceso de integración del Ingenio Riopaila S.A. y la Central Castilla S.A.

Figura 2

Obtención Certificado ISO 9001

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En 1999 (Figura 2) el Ingenio Riopaila S.A. y Central Castilla S.A. obtienen la certificación ISO 9001.

Fotografía 16

Molienda diaria Ingenio Riopaila S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2003 (Fotografía 16) logra consolidar una molienda diaria de 8.000 toneladas de caña al día.

Fotografía 17

Nueva instalación en las fábricas

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 2004 (Fotografía 17) se instalan los turbogeneradores asegurando autosuficiencia energética de las fábricas.

Fotografía 18

Puesta en marcha Refinería

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el año 2005 (Fotografía 18) da inicio a las operaciones la refinería de la Central Castilla y se amplía la refinería de Ingenio Riopaila.

Fotografía 19

Inicio Operación Industrial

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2006 (Fotografía 3) se iniciaron operaciones industriales en las dos empresas, originando a Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. y a Riopaila Industrial S.A. obteniendo la certificación ISO 14001.

Figura 3

Origen Riopaila Castilla S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2007 (Figura 3) se origina Riopaila Industrial S.A. y Castilla Industrial S.A. fusionándose, para dar origen a Riopaila Castilla S.A.

Figura 4

Obtención Certificado ISO 14001

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2008 (Fotografía 3) La Planta de Castilla logra la Certificación ISO 14001, por su parte, la Planta Riopaila alcanza una molienda diaria en 9.000 TCD y la Planta Castilla a 8.000 TCD.

Fotografía 20

Cosecha mecanizada

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2009 (Fotografía 20) se inició producción a través de la modalidad de Cosecha Mecanizada con una capacidad de 12.000 TCD, se crea la beca Hernando Caicedo y se firma el compromiso de adhesión al Pacto Global.

Fotografía 21

Operaciones altillanura

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2010 (Fotografía 21) empiezan las operaciones en la Altillanura Colombiana, a través del proyecto denominado La Conquista, en Puerto López (Meta) y del Proyecto Veracruz, en Santa Rosalía y La Primavera (Vichada).

Figura 5

Acuerdo Derecho a la felicidad

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2011 (Figura 5) se da la firma del acuerdo por el Derecho a la Felicidad que beneficia a la población infantil a nivel nacional y se adquieren tierras en el departamento de Vichada para la siembra de Palma y Soya.

Fotografía 22

Inauguración de la Planta Destilería y de cogeneración de energía

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2015 (Fotografía 22) inauguran la Planta Destilería de alcohol carburante y la planta de cogeneración de energía, proyectos importantes para la agroindustria colombiana.

Fotografía 23

Nuevo servicio de aplicación química mecanizada

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2016 (Fotografía 23) se inicia el servicio de aplicación química mecanizada, innovación tecnológica y adaptaciones a las condiciones del cultivo de caña.

Fotografía 24

Consolidación del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla como Grupo Agroindustrial

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2017 (Fotografía 24) el Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla se consolida como Grupo Agroindustrial, desarrollando un modelo de diversificación y especialización en distintos negocios del agro.

Figura 6

100 años en el mercado del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023. https://www.riopaila-castilla.com/historia/

En el 2018 (Figura 6) se celebran los 100 años en el mercado del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.

3. Visión, misión y valores empresariales

3.1 Visión

Ser un referente en la agroindustria latinoamericana por su generación de valor compartido.

3. 2 Misión

Generar valor compartido creando desarrollo y transformación en toda la cadena productiva, mediante el compromiso permanente con nuestros grupos de interés.

3. 3 Valores

- **Operamos de manera sostenible:** Generamos negocios creando valor económico, social, y ambiental usando de manera eficiente los recursos naturales, teniendo un diálogo fluido con nuestros grupos de interés y adoptando prácticas destinadas a generar valor compartido.
- **Somos respetuosos:** Valoramos los intereses y necesidades del otro escuchando activamente sus ideas, atendiendo los diferentes puntos de vista, propuestas y motivando a la participación.
- **Actuamos con integridad:** Nos comportamos de manera correcta, honrada y transparente, con lealtad al Grupo Empresarial Riopaila Castilla, cuidando su reputación e imagen en todo momento y lugar.
- **Cooperamos para alcanzar la excelencia:** Trabajamos conjuntamente en la diversificación y en el mejoramiento de los productos y servicios para contribuir al logro sostenido de nuestras metas.
- **Somos comprometidos y disciplinados:** Cumplimos con responsabilidad y entusiasmo nuestras funciones y deberes, excediendo siempre las expectativas y acatando conscientemente las normas internas, la ley y los estándares a los que nos hemos adherido.

4. Justificación

Toda empresa es susceptible a presentar variaciones en su desarrollo y funcionamiento si su proceso se ve afectado, dichas afectaciones pueden representar un riesgo en el futuro organizacional si estas no son atendidas ni superadas desde la gestión de mejora continua, el proceso tiende a presentar estancamientos y perjudicar el flujo de los activos.

Por consiguiente, se advierte que es necesario valorar las situaciones que se presentan y que afecta el proceso, que son constantes y generan demoras en los avances y en la medida en que este ejercicio permite diagnosticar e impulsar el uso de una herramienta que ahorre tiempo y no sea desgastante para los profesionales de igual manera daría orden y agilidad al proceso.

De este modo este estudio pretende establecer el adecuado uso de los PQRS para el área de control de activos fijos en el proceso de capitalización, ya que en el proceso de investigación y observación se evidenciaron falencias como la identificación de demoras debido por temas de tiempo, de esperas prolongadas, situaciones que involucran el mal uso de los activos y otros asuntos pendientes por parte de los profesionales.

Lo que se busca con la implementación de la herramienta PQRS es brindar una serie de beneficios que a continuación se enlistan:

- Reducción de tiempos: Al realizar las capitalizaciones a tiempo se puede agilizar otros procesos que tiene el área, puede avanzar con otras actividades que estén pendientes, se espera que con la entrada en vigencia de la herramienta se puedan capitalizar entre 2 o 4 proyectos por día.
- Reducción de costos: Capitalizar oportunamente hace que no existan multas, recargos en facturas, costos de transporte o de almacenamiento por fuera de la organización.

- Excelencia operativa: Es visto como una forma de cooperar entre todas las áreas, basado en el compromiso, si el área demuestra esa excelencia es un buen referente para otras áreas.
- Mayor flujo de información: Permite resolver problemas, dar nuevas ideas, apoyar otras áreas u otros procesos, es vital tener información actualizada para tomar decisiones.
- Seguimiento y control a los proyectos: Es importante que ningún detalle se escape, es por eso que seguir y chequear los proyectos puede prevenir futuros problemas, estafas, desfalcos entre otros ya los activos son un tema tan sensible para la corrupción.

Dentro el objeto de estudio de esta investigación es vital resaltar que la mayor contribución que se le otorga al área por parte de la autora es el manejo del tiempo, automatizando un proceso que es largo y tedioso, y lo que permite mantener un nivel de comunicación fluida, dando paso a mejoras considerables y a mantener la eficiencia.

5. Definición del Problema

Es importante reconocer que los activos son parte esencial de una organización, por ende, no realizar un control efectivo de estos, hace que dichos activos no sigan su rumbo, dado que se exponen a múltiples interrupciones, estancamientos y demoras que a largo plazo generan pérdidas para la organización, sobre dicha perspectiva se evidenció que la empresa RIOPAILA CASTILLA presenta una serie de dificultades para operativizar y agilizar el proceso de capitalización desde el área de control de activos, ya que dicho proceso tiende a estancarse, siendo un aspecto recurrente la demora en los avances, en términos de tiempo que dan pie a esperas prolongadas, perjudicando el flujo de activos de la empresa.

Para RIOPAILA CASTILLA como organización es importante mantener el orden y control de sus procesos, es por esto que hace aproximadamente cuatro años se crea el área de control de activos fijos bajo de la necesidad de velar por unos activos que representan dinero y que son vitales para el funcionamiento de la organización.

Control de activos fijos hace parte del área de planeación financiera y por ende debe mantener un control y custodia del factor económico, dentro de los procesos del área de control de activo fijos esta la capitalización, la cual cumple una función de ser vigías del capital invertido, y es transcendental que se cumplan los plazos establecidos para obtener una capitalización oportuna, aun así existen situaciones las cuales retrasan el proceso, el factor tiempo, diversas ocupaciones y responsabilidades por parte de los responsables de los proyectos, son atenuantes para que el proceso se retrase y esto devenga en capitalizaciones tardías, pérdida de tiempo, demoras en contabilización de facturas, acumulación de proyectos entre otra series de situaciones negativas.

Frente a esto surge la siguiente pregunta: **¿El diseño de una propuesta para la implementación de un sistema de PQRS en el proceso de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, permitirá la mejora de la eficiencia y precisión en la gestión de activos de la compañía?**

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta para la implementación de un sistema de PQRS en el proceso de capitalización del área de control de activos de la empresa RIOPAILA CASTILLA, que permita la mejora de la eficiencia y precisión en la gestión de activos de la compañía.

6.2 Objetivos Específicos

- Analizar el proceso actual de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA identificando las áreas de mejora y posibles puntos de intervención para la implementación de un sistema de PQRS.
- Implementar un sistema de PQRS para el área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, asegurando la integración efectiva con el proceso de capitalización y la capacitación del personal involucrado.
- Diseñar un plan acción para la ejecución de la implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, mediante la recopilación y análisis de datos sobre la eficiencia y precisión en la gestión de activos.

7. Metodología

Para identificar cómo afecta la no capitalización oportuna de las órdenes de inversión y proyectos, se establece una metodología que permita presentar el enfoque, el método, tipo de investigación y las técnicas de recolección de la información.

7. 1 Tipo de investigación

Esta indagación se ubica en el tipo de investigación descriptiva, basado en el tiempo de la pasantía, en la cual se proporcionó una visión detallada de la situación, basados en la observación dejando a la vista muchas falencias en las cuales la valoración de estas variables, permitieron evaluar cómo se estaban generando los procesos de capitalización desde el área de control de activos, cuantificando, analizando y estableciendo como esta se vincula o relaciona con la gestión eficiente de activos, en este sentido se logró conocer la problemática, sus causas y sus efectos, para así, formular un plan de acción cuyo sistema de PQRS se planteó como una alternativa y solución viable para trasformar los procesos de capitalización de activos evitando pérdidas de tiempo y de recursos materiales y financieros para la compañía.

7.2 Enfoque

El enfoque planteado por Hernández-Sampieri y Baptista (2014), permite abordar los "procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema", correspondiente en la presente investigación al enfoque cualitativo, dado que este enfoque emplea la recolección y análisis de los datos que se pueden afinar según las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Dentro del desarrollo de las actividades propuestas anteriormente orientan en un enfoque cualitativo, empleando la observación no participante y la entrevista, lo cual nos permite realizar una descripción de la

realidad que afronta el área de control de activos, y hacernos una idea de lo que se ocurre al interior del proceso, detallando situaciones, detectando fallas y proponiendo posibles mejoras.

7.3 Fuentes de información

Para obtener una información veraz y de calidad, que permitan seguir con el rumbo de este objeto de estudio, se contó con el apoyo de fuentes primarias y segundarias con el objetivo de comprender más acerca del proceso, gracias a la colaboración de las personas que están constantemente en el proceso y son piezas claves para descubrir y entender más acerca de lo que sucede.

Para la fuente de información primaria se contó con la ayuda del señor **Carlos Eduardo Luna** (Anexo 1) quien es el **Analista Sr. de control de activos** y quien es el responsable del manejo del proceso de capitalización y la **Especialista en mejora continua Luz Deysi Arredondo** (Anexo 2), esta fuente primaria permite afianzar la búsqueda y acceso a más información que permita responder a nuestras preguntas.

Por otra parte, se encontraron fuentes segundarias enfocadas en los documentos que se revisaron cuidadosamente, entre ellos documentos acerca de la calidad que rigen en todas las áreas, bibliografías sobre aspectos teóricos y conceptuales, tales como, reingeniería de procesos, el ciclo PHVA, mejoramiento continuo y consultoría de procesos y otros trabajos de grados que iban en la misma dirección que nuestro objeto de estudio.

7.4 Técnicas de recolección de datos

Para describir las situaciones organizacionales y de funcionamiento generadas en el proceso de capitalización se desarrollaron las siguientes técnicas:

- *Entrevista: Fue* dirigida al señor **Carlos Eduardo Luna** quien es el **Analista Sr. de control de Activos Fijos**, el en su experiencia y profesionalismo reconoce las falencias que presenta el área, dicha entrevista fue semiestructurada ver (Anexo 3). Como herramienta útil que permitió indagar y comprender el fenómeno de estudio y que según Sandoval (2002) y Carvajal (2006), partió de un guion previo de siete preguntas abiertas, pero flexibles con las cuales se indago sobre las situaciones organizacionales y funcionamiento durante el proceso de capitalización y sobre las afectaciones que se presentan al no proceder a tiempo con las capitalizaciones., esta técnica mantuvo una estructura y abordo otros aspectos importantes sobre la realidad.
- *Observación no participante*: Fue la técnica de mayor peso dentro de todo el proceso de pasantía desde el momento cero hasta el final fue de gran ayuda.
- *Observación participante*: A diferencia de la anterior en esta técnica si tenía el poder de decisión y participación, es gracias a esta que se dio el planteamiento implementar una herramienta de PQRS, para evidenciar la incidencia de las afectaciones que presenta el proceso se planteó el *análisis documental* de las actas o documentos institucionales en relación a las capitalizaciones generados a partir del año 2020 y 2023 (Anexo 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13, 14), dicha técnica remitió a los registros escritos y simbólicos referidos a documentos institucionales que hacen parte de la dinámica organizacional, en los que se describen las situaciones derivadas por la no capitalización oportuna permitiendo comprender dicha realidad, para así construir una síntesis comprensiva sobre esta (Sandoval, 2002, p.138) para Valles (1999) esta técnica también permitió valorar la dimensión histórica, enmarcada en el periodo histórico entre los años 2020 y 2022, lo que resulta oportuno para la organización.

8. Marco Teórico

Para comprender la relación de los procesos administrativos y el área de control de activos fijos en el ámbito organizacional, es necesario abordar aspectos tales como procesos empresariales enfocados en la reingeniería de procesos, el ciclo planear, hacer, verificar, actuar- PHVA-, la consultoría de procesos y el mejoramiento continuo; de igual forma, es necesario abordar aspectos como la capitalización y los activos; así como, la herramienta del PQRS; como marcos generales que permiten comprender y sustentar los procesos empresariales tendientes al mejoramiento, haciendo posible el afianzamiento de las acciones efectuadas en el proceso de pasantía.

8.1. Los procesos empresariales tendientes al mejoramiento

8.1.1. Reingeniería de procesos

De acuerdo a los planteamientos de Ospina (2006) los mercados globalizados, la economía, las políticas, la cultura y los avances tecnológicos traen consigo una serie de cambios que generan incertidumbre a nivel empresarial y con ello una serie de necesidades de cambiar o trasformar procesos, frente a ello surge la posibilidad de valorar las consecuencias de dichos cambios y de generar adaptaciones, innovación y mejoramiento de la calidad, a partir de nuevos procesos tecnológicos, por medio de los cuales se busca remplazar lo que no da resultado y reorganizar la dinámica empresarial, llevando a la reorganización de procesos e implementación de estrategias, en aras de desarrollar la competitividad, por medio de las adaptaciones necesarias.

Por lo tanto, la adaptación e innovación resultan ser alternativas que permiten la supervivencia de las organizaciones y ser competitivas, siendo el cambio un aspecto innegable e ineludible para ello, pero que debe corresponder a un cambio planificado, que se oriente a innovar y mejorar los productividad empresarial, por lo tanto, se deben construir y adoptar procesos estratégicos y

reorientar la política organizacional, la misión y visión, la tecnología, los métodos y procedimientos de producción. Por consiguiente, es necesario examinar, evaluar y valorar los procesos actuales de la organización, simplificándolos, haciéndolos eficaces y eficientes en la generación de valor agregado, como aspecto angular de competitividad empresarial (Ospina, 2006).

En este sentido, los aportes de reingeniería de Michael Hammer y James Champy (1993) plantean esta herramienta gerencial como una oportunidad de innovación, cambios en la organización, aspectos sobre los cuales es necesario considerar que como cambio es necesario:

- Definir hacia donde se quiere llegar, definir el objetivo del cambio, si este se orienta a mejorar la productividad, la eficiencia y eficacia, reducir costos de producción, mejorar la calidad de los productos o servicio, crecer, innovar, diversificarse, agregar o ampliar el valor para clientes y accionistas.
- Establecer el enfoque hacia los procesos, teniendo en cuenta que la organización del trabajo proviene de grandes funciones y procesos macro, los cuales deben conducir a la superación de las limitantes que estos presenten.

Siendo estos aspectos los principales objetivos de la reingeniería y sobre los cuales se establecen los procesos a través de los cuales se busca cambiar, innovar o mejorar los procesos productivos.

Hammer y Champy (1993) la reingeniería parte de reestructurar los procesos existentes, haciéndolos más eficientes, elevando la productividad, la calidad de los productos o servicios, optimizando los procesos y aplicado desde la gerencia, llevando a dicha gerencia a replantear las formas de efectuar el trabajo, la interacción con las tecnologías y las personas y a reestructurar

totalmente las organizaciones, llevándolos a tomar grandes decisiones para substituir los procesos que son ineficientes, que entorpecen la productividad y que no añaden valor en los productos o servicios, por procesos nuevos que los lleven a cumplir con la misión empresarial.

Dentro de las herramientas privilegiadas desde la administración de empresas para efectuar la reingeniería de proceso se encuentra el Análisis de flujo de valor, el Mapa de procesos, el Análisis causa-efecto, el Análisis FODA y el Benchmarking, los cuales son fundamentales, pues permiten la identificación de las áreas que requieren mejora, permiten la optimización de los procesos internos y permiten alcanzar resultados eficientes y efectivos (Ridge, 2024).

En cuanto al análisis de flujo de valor, se considera que este permite la identificación y la eliminación de las actividades que no agregan valor al proceso, parte de un análisis exhaustivo y detallado de todas las etapas del proceso, identificando aquellos aspectos negativos que obstaculizan o detienen el proceso, optimizando de esta manera el flujo de trabajo y la eficiencia. Por su parte, el mapa de procesos, permite presentar de manera gráfica el flujo de trabajo de la empresa, donde se visualizan todas las actividades, los responsables de dichas actividades y como estas interactúan, facilitando la identificación de áreas a mejorar y comunicando cómo funciona el proceso (Ridge, 2024).

Respecto al análisis causa-efecto o diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, es propicio para la identificación y categorización de las posibles causas de un problema puntual, permitiendo la comprensión de las relaciones entre diferentes variables y la identificación de las causas raíz que afectan de forma negativa el proceso. Por su parte, al análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), se considera que este permite la evaluación de la situación actual de la empresa y su entorno, ayudando a la identificación de fortalezas y debilidades internas de esta y las oportunidades y amenazas externas, permitiendo definir estrategias de

mejoramiento y maximización de resultados. En cuanto al benchmarking, se resalta que este permite comparar el desempeño de la empresa respecto al desempeño de otras empresas que líderes en el mismo sector, identificando las mejores prácticas empleadas por las otras empresas, usándolas como referencia para el mejoramiento de sus procesos. Dichas herramientas configuran la posibilidad de mejorar los procesos y alcanzar los objetivos empresariales, en cuanto a rendimiento organizacional (Ridge, 2024).

8.1.2. Ciclo PHVA

Actualmente las compañías cuentan con un sistema o una certificación de calidad, lo cual les genera un valor agregado, permitiéndole evolucionar frente a los cambios del mercado y a trabajar con la incertidumbre de estos debido a los cambios, según Castillo (2019) dicha la calidad permite satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes, por lo tanto, a nivel administrativo se debe desarrollar actividades, procesos y sistemas dinámicos orientados al desarrollo de una cultura de calidad. Por lo tanto, es necesario que desde la administración y el nivel directivo se estructure una cultura de calidad que permita analizar e incorporar las acciones y procesos que requieren ser mejorados.

En este sentido, el modelo de PHVA o Deming presenta un método sencillo de desarrollo y de aplicación de la cultura empresarial de calidad, como una estrategia competitiva y de mejoramiento continuo, cuyo proceso empresarial se traduce en acciones de planear, hacer, verificar y actuar y repetir el ciclo nuevamente, involucrando activamente a la dirección, la administración y los sistemas operativos. Para Castillo (2019) desde dicho ciclo es posible medir la calidad, construir un sistema de acciones correctivas, remoción de causas de errores y repetición de nuevas acciones para la comprobación de técnicas y mejoramiento de procesos y obtención de resultados, como estrategia para la gestión de calidad.

Los cuatro conceptos propuestos desde el ciclo Deming o PHVA son *planear, ejecutar o hacer, verificar o controlar* y *actuar,* los cuales deben ser establecidos en todos los procesos de la organización; enfocándose en la solución de problemas y el mejoramiento continuo, a través de un diagnóstico inicial, que permite identificar fallas o aspectos a mejorar, analizar resultados no deseados y replantear nuevas medidas que eliminen el problema identificado (Castillo, 2019).

Es necesario reconocer que planear, se refiere a la definición de planes, metas y objetivos empresariales a alcanzar en determinado tiempo, para planear es fundamental el diagnostico, ya que este permite reconocer la situación actual del área o proceso a mejorar, haciendo posible la identificación y definición de una problemática que afecta a la empresa y su impacto, para así, definir posibles soluciones. Por su parte, hacer, remite al desarrollo del plan de trabajo establecido a partir de la planeación, aquí también es importante ejercer algún control que permita verificar que se esté desarrollando lo estipulado en dicho plan. En cuanto a verificar, se plantea que permite comparar los resultados planeados y los resultados obtenidos, a partir de los indicadores de medición establecidos. Actuar, es la etapa en la cual se termina el ciclo de calidad, dado que al verificar los resultados planeados y lo logrado, se sistematizan los cambios que se presentaron, en caso tal de no haber alcanzado los cambios esperados se actúa de forma rápida para corregir lo estipulado y crear un nuevo plan de trabajo, donde es necesario repetir el ciclo nuevamente (UMNG, 2019).

El ciclo Deming o PHVA aporta a la competitividad dado a que exige una trasformación constante que busca dar respuesta a los nuevos mercados, gestionando la calidad, el mejoramiento continuo de los procesos y la solución de problemas, dado que es un método dinámico y flexible, ayuda a la reducción de costos, planifica objetivos, estrategias, métodos y procesos, parte de un diagnóstico externo e interno del entorno, efectúa seguimientos y mediciones de las actividades,

corrige y modifica, para Delgado (2011) permite que las organizaciones crezcan y se desarrollen de forma fluida y constante.

El ciclo PHVA guarda estrecha relación con el mejoramiento continuo, dado que desde ambos se procura alcanzar una visión organizacional usando la retroalimentación de desempeño a partir del monitoreo y ajustes de lo que se busca mejorar, desde el PHVA se concibe el plan de mejoramiento, el cual, desde el control y la medición de dicho plan se ajusta a correcciones necesarias mejorando continuamente (Castillo, 2019).

8.1.3. Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo es uno de los aspectos más importantes en los procesos agroindustriales, ya que dichos procesos deben su efectividad y rentabilidad a la aplicación de herramientas de gestión en los ámbitos financieros, de clima organizacional y del uso de herramientas y recursos adecuados, reflejado en una alta productividad (Acosta, 2020).

Para autores como Velaochaga & Rake (2019), el desarrollo de acciones de mejora continua son una herramienta de gestión que evidencia la cultura empresarial, por consiguiente, cuando la mejora continua se encuentra enmarcada dentro de la plataforma estratégica, la empresa tiende a desarrollar prácticas administrativas, financieras y productivas desde la cotidianidad empresarial, dando como resultado avances, ganancias y alta rentabilidad.

Para Fernández (2010, como se citó en Acosta, 2020) la mejora continua, es un proceso que se genera por iniciativas que articulan por varios aspectos industriales y se funda desde la actuación en equipo, la mejora constante como compromiso, la definición de objetivos puntuales, la construcción o estandarización de mecanismos que permitan medir las mejoras efectuadas, la

revisión de resultados, la implementación de medidas correctivas y/o preventivas, a partir de los resultados derivados.

De esta manera, todo proceso de mejoramiento continuo, impacta de forma positiva las operaciones industriales en sus diversas áreas y subáreas, como por ejemplo en el área de gestión económica y financiera, de gestión de recursos naturales, de gestión social, de gestión de ética y cumplimiento, por consiguiente, es conveniente toda acción que permita reducir perdidas y costos, mejorar los procesos productivos, invertir, obtener ganancias, administrar y hacer un uso eficiente de los recursos disponibles en la empresa.

Por su parte, dentro de las herramientas más conocidas para el desarrollo de procesos de mejora continua a nivel empresarial son el Benchmarking, el Método Delphi, el Diagrama de dispersión, los Diagramas de flujo, el Diagrama de control, el Diagrama de causa y efecto, el Diagrama de afinidad, el Diagrama de Pareto, el Análisis de campo de fuerzas, la Hoja de control, el Índice de capacidad del proceso, el Método Kaizen, el Lean Manufacturing y las Encuestas y sondeos (Ortega, 2024).

En cuanto al Benchmarking, este permite comparar procesos y resultados de la empresa con los de otras empresas que lideran el mercado del mismo sector. El Método Delphi, hace posible la recopilación de opiniones y puntos de vista de expertos en temas puntuales. El Diagrama de dispersión, permite visualizar las relaciones entre variables y establecer si entre estas se presentan correlaciones. Los Diagramas de flujo, permiten una representación visual de las fases de un proceso, ayudando a la identificación de obstáculos y oportunidades de mejora. El Diagrama de control, permite monitorear el proceso y establecer si los resultados de este son aceptables para la empresa (Ortega, 2024).

Por su parte, el Diagrama de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa, permite identificar las causas del problema y las relaciones con otras variables. El Diagrama de afinidad, permite organizar y agrupar los problemas en categorías semejantes. el Diagrama de Pareto, permite identificar las principales causas del problema, clasificándolas y jerarquizándolas a partir de su importancia. El Análisis de campo de fuerzas, permite identificar las fuerzas que impulsan y que restringen, las cuales inciden en el cambio o el mejoramiento y la forma de usarlas o intervenir el proceso (Ortega, 2024).

Lo que respecta a la Hoja de control, este permite recopilar y monitorear la información del proceso, para establecer si los resultados del mismo son aceptables. El Índice de capacidad del proceso, permite medir la capacidad de los procesos, en cuanto a los resultados dentro de parámetros específicos y reconocer si necesita alguna mejora. El Método Kaizen, permite identificar y eliminar las actividades que no son necesarias en los procesos. El Lean Manufacturing, permite eliminar los desperdicios del proceso, optimizándolos y haciéndolos eficientes. Las Encuestas y sondeos, permiten conseguir información sobre aspectos de producción, mercadeo y comercialización, para identificar las áreas o aspectos a mejorar (Ortega, 2024).

8.1.4. Consultoría de procesos

La consultoría de procesos - CP - aparece en el mundo de las organizaciones como una posibilidad de describir y definir la función que tiene en el desarrollo organizacional, definido este como un programa planeado para toda la organización desarrollado por el consultor, cuyos componentes claves son las actividades individuales o grupales y la actitud al desarrollarlas, ya que estas deben reflejar las premisas fundamentales de la CP, tal como lo plantea Schein (1990).

En este sentido, el protagonista es el consultor, el cual debe imprimir con su actitud y filosofía las acciones que guían su conducta, extendiéndose a todos los ámbitos del desarrollo organizacional; de igual forma, el consultor estructura la preparación para el cambio, desarrolla las capacitaciones necesarias e involucra activamente las personas claves como acción planeada para el desarrollo organizacional.

Desde la perspectiva de Schein (1990), un consultor como agente externo ayuda al gerente de la organización a identificar el problema, para desde allí tomar decisiones frente al tipo de ayuda que requiere la organización, en si el proceso de consultoría ayuda al gerente desde el diagnostico a definir los programas de acción y los cambios específicos que deben darse para mejorar la situación organizacional, siendo la consultoría de procesos una "filosofía o una serie de premisas básicas acerca del proceso de ayuda, que conducen al consultor a asumir cierta actitud en su relación con el cliente" (p. 6).

Dentro de las premisas fundamentales de la CP Schein (1990) logra identificar que:

a) Es habitual que los gerentes no sepan que está mal en la organización, por ende, requieren de ayuda externa para diagnosticar los problemas.
b) los gerentes no saben qué tipo de ayuda ofrecen los consultores, por lo tanto, deben ser orientados para saber que ayuda necesitan.
c) Los gerentes tienen el propósito de mejorar los aspectos que están fallando en la organización, por ello, necesitan ayuda en la identificación de lo que debe cambiarse y como debe cambiarse.
d) El diagnóstico y manejo de fuerzas y debilidades hace a las organizaciones más efectivas.
e) La participación activa de la organización en el estudio de las situaciones que requieren ser mejoradas y en el desarrollo de las acciones para mejorarlas es clave en la consultoría,

ya que esto, permite adentrarse en la cultura organizacional y desde allí proponer nuevos cursos de acción.

f) El gerente debe distinguir el problema y buscar la solución, adoptando la capacidad de responder a estos en caso de que se repitan, por esto, el consultor de procesos ofrece alternativas, ante las cuales quien toma la decisión finalmente es el gerente.

g) La razón de ser de la CP es dejar la capacidad instalada para diagnosticar y solucionar problemas organizacionales, trasmitiendo conocimientos y buscando el desarrollo de habilidades, para que el gerente pueda continuar con proceso de mejoramiento organizacional.

h) Los problemas en las organizaciones involucran interacciones y procesos humanos, dichos aspectos son inherentes al modelo de CP, ya que siempre hay humanos involucrados en el diseño e implementación de estos, siendo vital la comprensión de los procesos humanos y el desarrollo de habilidades para mejorarlos con el propósito de mejorar la organización.

Finalmente, la CP se pude definir según Schein (1990) como “un conjunto de actividades del consultor que ayuda al cliente a percibir, entender y actuar sobre los hechos del proceso que suceden en su entorno, con el fin de mejorar la situación según el deseo del propio cliente” (p. 13). Siendo el fin último, ayudar al gerente, el cual debe tener una actitud proactiva, en el diagnóstico y en la solución de los problemas organizacionales, las actitudes y acciones de este deben impactar al resto de la organización, considerando que todo proceso organización es derivado de múltiples procesos humanos y que por ende se debe siempre trabajar en mejorarlos, ya que dichas mejoras y avances se traducen en crecimiento y desarrollo organizacional.

8.1.5. Teoría TQM

Desde la teoría TQM - Total Quality Management- se plantea como metas empresariales la calidad total y la cultura del mejoramiento, a través de las cuales, se les brinda una mayor satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema dentro de lo establecido en las políticas organizacionales. La implementación de este modelo, trasforma la calidad, ya que le otorga un valor agregado al servicio o sistema, impactando a la empresa en términos de eficiencia, control, optimización de recursos, productividad, mejoramiento continuo y desempeño (Chacón y Rugel, 2018).

Este enfoque de gestión organizativa centrada en la producción de productos y servicios de calidad, implicando a todas las áreas de la empresa, dentro de sus principales herramientas se encuentran la planificación de la calidad, la garantía de la calidad, la reducción de la desviación del proceso, la optimización del procedimiento, el control de calidad, la mejora continua y los sistemas de gestión de calidad (SafetyCulture, 2024).

8.2. La capitalización y los activos

La capitalización desde la perspectiva de Velayos (2020) es un proceso a través del cual, se proyecta un capital inicial en el marco de un periodo de tiempo, buscando un tipo de interés; los principales tipos de capitalización son la simple, la compuesta y la continua.

En cuanto a la capitalización simple se considera que los intereses generados en un tiempo son proporcionales al periodo y al capital inicial; mientras que, en la capitalización compuesta, los intereses generados en un tiempo se acumulan y son sumados al capital inicial en el siguiente periodo; por su parte, en la capitalización continua, los intereses se generan infinitas veces en un

año, se van acumulando, permitiendo la reinversión continua de los intereses generados (Velayos, 2020).

La capitalización surge como proceso de la necesidad de calcular el valor y el tamaño de una empresa, dando a conocer a sus inversores y analistas financieros, las posibilidades de efectuar inversiones, la percepción en términos generales de la empresa y la clasificación de ésta según su tamaño, como grande, mediana y pequeña empresa (profinomics, 2023).

Por su parte, los activos fijos desde los planteamientos de Gómez (2011), son definidos a partir de los bienes que tiene y usa la empresa, con los cuales, desarrolla habitualmente sus operaciones, permitiéndole un funcionamiento por más tiempo dentro del ciclo productivo; los activos fijos se caracterizan por:

- Ser una cuenta contable de un bien de carácter duradero
- Representar un valor de la vida útil y una retribución futura sobre un bien adquirido
- Ser activos poco líquidos, la venta de estos bienes podría demorarse o su adquisición supone una larga permanencia en la empresa.
- Son tangibles, de larga vida útil, con beneficios extendidos
- Pueden ser usados por terceros a través de alquiler.

De esta manera se entiende que la capitalización de un activo fijo, corresponde a una actividad contable, a través de la cual, se generan cambios en las condiciones de la empresa beneficiándola, gracias a la amortización, con la cual, se deprecia en el valor de un bien, da estabilidad, gracias a la modificación del estatus de las deudas de la empresa, estabilización y mejora financiera,

permitiendo que se efectúen inversiones, haciendo flexible el uso de recursos financieros de la empresa, generando un flujo de efectivo (Euroinnova , s.f.).

Los procesos de valoración y capitalización de activos fijos desde la perspectiva de Battaglia (2021), se centran en establecer el valor que la empresa tiene para sus accionistas, permitiendo definir de forma clara y precisa la capacidad de generar flujos de fondos y rentabilidades por encima del costo de capital. Dicha valuación de activos a valor contable requiere de otorgarles un valor basados en las pautas o normativas gubernamentales, con fines regulatorios y obligatorios.

Dentro de los métodos de valoración se encuentra el método de inversiones en CAPEX, donde las amortizaciones son los resultados, que no son una erogación verdadera de dinero, que tienen que ser neteadas a partir del resultado. Lo que involucra una repartición del dinero para la empresa, el cual no se refleja directamente en el estado de resultados, dado a que son conceptos que se activan, son las inversiones en CAPEX -Capital Expenditure-, referentes a las inversiones en bienes de capital.

8.3. La herramienta de PQRS

Desde la perspectiva de Ortega (2024) los PQRS corresponden a una herramienta en la que se agrupan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias como sigla, son de gran utilidad para el desarrollo de protocolos que permiten solucionar problemas o inconvenientes de forma ordenada respecto a un producto, servicio, funcionamiento o sistema de producción, a nivel empresarial y de producción, dicho sistema permite gestionar tareas en relación a la productividad, administración y funcionamiento organizacional.

Estos son muy útiles para las empresas, surgen como una posibilidad de identificar acciones de mejora, pueden estar destinados a los clientes o pueden ser retroalimentando por los colaboradores,

garantizando una inversión de tiempo y atención sobre un aspecto de un proceso organizativo productivo o comercial, planteado a través de dicha herramienta, con la cual, se identifican puntos débiles, se mejora la capacidad de registrar y controlar las solicitudes, respuesta e interacciones entre quienes la efectúan y los responsables de las áreas, acciones o procesos de producción, enriqueciéndolos y mejorándolos, proporcionando la calidad y el mejoramiento de la empresa (Ortega, 2024).

El sistema de atención de PQRS, como proceso se puede generar en cualquier empresa, independiente de su tamaño, **actividad y sector**, para facilitar la implementación de dicho sistema las herramientas tecnológicas como las plataformas, bases de datos y aplicaciones facilitan la tarea, estos hacen posible el establecimiento de tiempos, generación de notificaciones a los responsables, aumentando la eficiencia en la gestión de las reas **(**ISOTools, 2024).

Estos sistemas de alistamiento para los servicios, bienes o clientes internos, dan pie a la implementación de sistemas de PQRS por sus principales características, las cuales optimizan las actividades y permiten una orientación y gestión eficiente de los resultados o respuestas ante una demanda o necesidad, generando resolutividad, desde la organización y clasificación de la información, de acuerdo los aspectos de calidad que se están afectando en un proceso institucional referido a procesos asistenciales y administrativos, en el cumplimiento de un contrato (U.T. Red Integrada Foscal –CUB, 2019).

Los PQRS garantizan la identificación de la calidad desde la accesibilidad, pertinencia, oportunidad, seguridad, integralidad, continuidad. Se pueden clasificar de acuerdo a su prioridad en la respuesta como urgente, ósea de trámite inmediato, prioritario, con respuesta a tramitar en 5 días hábiles y no prioritarios, con tramite de la respuesta en un plazo no mayor a quince días

calendario. De igual forma, se gestan buscando soluciones que se reflejan en la optimización de los procesos y el mejoramiento organizacional (U.T. Red Integrada Foscal –CUB, 2019).

8.2. Servicio al cliente

Desde la perspectiva de Solorzano (2013, como se citó en Valenzuela et al., 2019) el servicio al cliente hace referencia a todas las acciones orientadas a la satisfacción de los clientes, desarrolladas cuando se presta un servicio. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Según Kotler & Armstrong (2004, como se citó en Valenzuela et al., 2019), la sensación o percepción de cliente (placer o decepción) que se genera cuando el cliente compara las expectativas que tenia del servicio o el producto con la experiencia cuando lo obtiene, si los resultados superan as expectativas el cliente queda satisfecho, lo contrario sucede cuando estas no son superadas.

Desde la perspectiva de Coral Sangri (2008, como se citó en Valenzuela et al., 2019), el servicio es definido como "El conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o se suministran con la venta" (p.20), otra definición planteada por Sandhusen (2002, como se citó en Valenzuela et al., 2019), plantea que los servicios "son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (p. 20), perspectivas que evidencian el beneficio como un atributo intrínseco y necesario del servicio del ejercicio de vender.

Por su parte, Kotler Bloom & Hayes (2004, como se citó en Valenzuela et al., 2019), plantean que:

> Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente cualquier cosa, favorable o desfavorable, que una

persona recibe en intercambio Conjunto de atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio), que el comprador acepta, en un principio como algo que va a satisfacer sus necesidades. (p.20)

9. Marco conceptual

Es necesario plantear una serie de términos y conceptos útiles para comprender el proceso de capitalización, tales como:

Activos fijos: Corresponden a los bienes que tiene y usa una empresa para el desarrollo habitual de sus operaciones, para funcionar más tiempo que el ciclo productivo, siendo una cuenta contable de un bien de carácter duradero, que representa un valor de la vida útil y una retribución futura sobre un bien adquirido, tratándose de activos poco líquidos, ya que corresponden a bienes cuya venta podría demorarse y la adquisición de dichos bienes supone una permanencia larga en la empresa, son tangibles, de larga vida útil, con beneficios extendidos y pueden ser usados por terceros a través de alquiler (Gómez, 2011).

Capitalización: Hace referencia a un proceso en el que se proyecta un capital inicial en cierto periodo de tiempo posterior, basado en un tipo de interés, esta puede ser simple o compuesta y es a través de esta que las empresas determinan el capital, proyectando a futuro el capital inicial en relación al tipo de interés (Velayos, 2020).

Capitalización de un activo fijo: Es una actividad contable que genera cambios en las condiciones de la empresa beneficiándola, ya que amortiza (depreciación en el valor del bien haciendo posible dividir su pago), da estabilidad (modificando el estatus de las deudas de la empresa, estabilización y mejora financiera), permite realizar inversiones (flexibilidad en el uso de los fondos) y genera un flujo de efectivo (variaciones del flujo de dinero) (Euroinnova, s.f.).

PQRS: Es un sistema que corresponde a una herramienta en la que se agrupan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias como sigla, siendo de gran utilidad para el desarrollo de protocolos

que permitan solucionar problemas o inconvenientes de forma ordenada respecto a un producto, servicio, funcionamiento o sistema de producción, a nivel empresarial y de producción, dicho sistema permite gestionar tareas en relación a la productividad, administración y funcionamiento organizacional, siendo útil a nivel organizacional, en la medida en que ayuda a identificar acciones de mejora, lo retroalimentan los colaboradores, garantizan inversión de tiempo y atención sobre el aspecto planteado a través del sistema, identificando puntos débiles, de igual forma, mejora la capacidad de registrar y controlar las solicitudes, respuesta e interacciones entre quienes la efectúan y los responsables del área, acciones o proceso de producción, enriqueciéndolos y mejorándolos (Ortega, 2024).

10. Marco Legal

El siguiente marco legal trae a colación todo lo relacionado con el aspecto legal en cuanto a la normatividad que regula la acción empresarial, el cual, es necesario considerar, ya que surten y sustentan la legalidad del funcionamiento del área de control de activos fijos del Grupo Agroindustrial Riopaila Castila otorgándole veracidad y credibilidad a la investigación.

Tabla 1

Ficha de registro de sentencias, fallos o tutelas por la Corte Constitucional

Tipo de norma	**Expedido por**	**Nro.**	**Fecha de expedición.**	**Descripción**
Norma NIIF	International Accounting Stand Ards Board (IASB),	**NIIF 1**	May - 12 Ene – 13 2019	Adopción por primera vez de las NIIF.
Norma NIC	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	**NIC 7**	2001-2023	Flujos de efectivos.
Norma NIC	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	**NIC 16**	2001-2023	Propiedad, planta y equipo.
Norma NIC	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	**NIC 36**	2001-2023	Deterioro del valor de los activos.
Norma NIC	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	**NIC 37**	2001-2023	Provisiones, activos y pasivos contingentes.
Norma NIC	Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)	**NIC 38**	2001-2023	Activos intangibles.

Fuente: Elaboración propia, 2024.

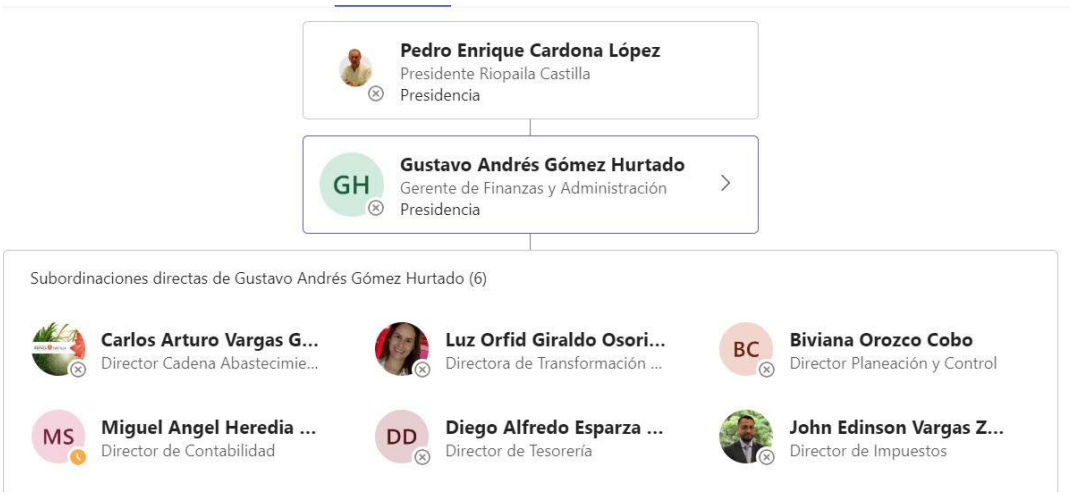
11. Diagnostico

Luego de hacer parte del proceso de las capitalizaciones, se evidencio que se presentan interrupciones en el proceso que retrasan el curso de las actividades, es importante resaltar que por la complejidad de la operación requiere que los jefes, ingenieros, gerentes y demás personas involucradas estén comprometidos de lleno con la operación y garanticen resultados positivos para la organización, sin embargo es importante que dediquen tiempo a los compromisos administrativos y financieros lo cual es significativo para la empresa y hacen parte del proceso, dicho lo anterior se entra en la etapa de diagnosticar:

Partimos del panorama organizacional, donde el área de control de activos hace parte del área financiera (Figura 7) y es ahí donde se planifican y se controlan los presupuestos, que mantienen en pie la compañía, dentro de todo el desarrollo del proceso todo resultado y avance suma a la eficiencia, al rendimiento operativo y la mejora continua.

Figura 7

Organigrama área planeación financiera Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.

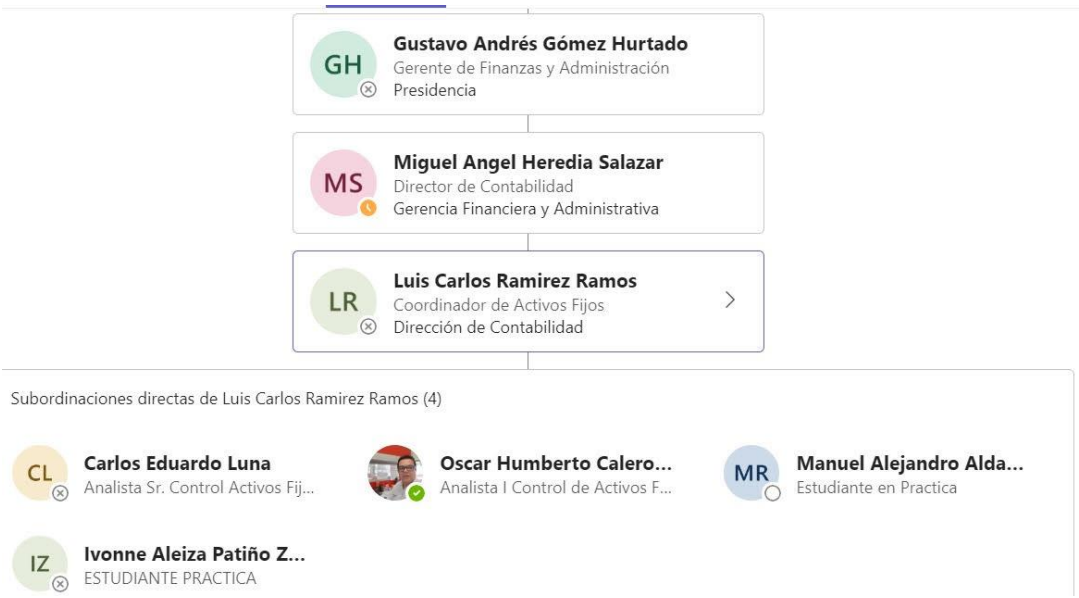


Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023.

El área de control de activos fijos (Figura 8) es la encargada de reunir toda la información acerca de los activos que posee la organización, dicha información permitió tomar decisiones, mantener el control y salvaguardar la administración de recursos.

Figura 8

Organigrama área de control de activos fijos Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.



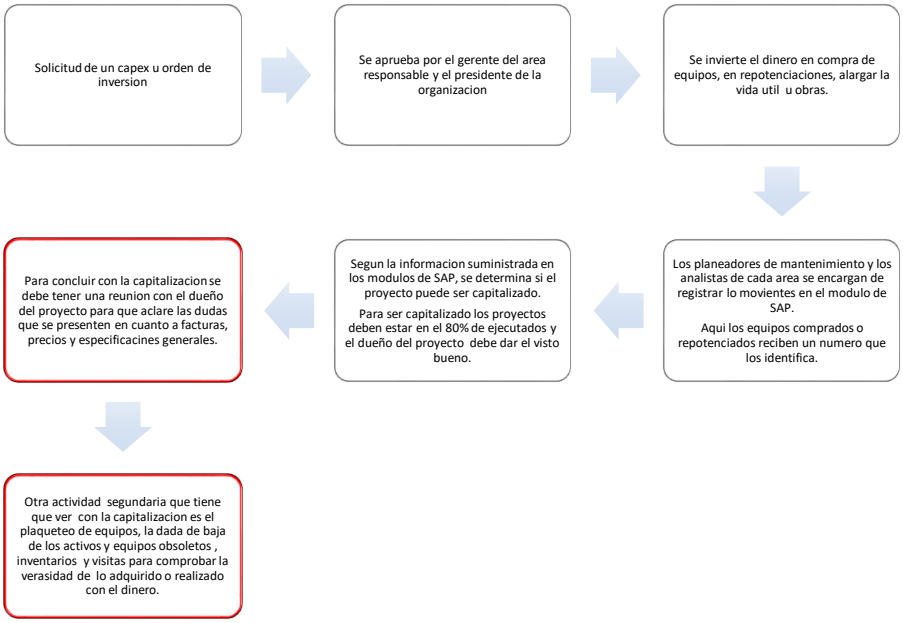
Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla, 2023.

En el diagrama de flujo (Figura 9) se evidencia que los pasos 5 y 6 están delineados en rojo, indicando el lugar donde parte las falencias del proceso, siendo este, el punto donde se debe de intervenir para mitigar riesgos y es por eso que la sugerencia de implementar una herramienta de PQRS toma más fuerza, esta herramienta lo que aporta es formalidad al proceso, captar la atención de los usuarios de órdenes de inversión u proyectos invitándoles a cumplir con los tiempos establecidos, permitirá depurar con los proyectos que están acumulados y le da paso a efectuar las actividades segundarias del proceso de capitalización, en este punto se considera que a ciencia cierta que es ganar - ganar para las dos partes, ya que el responsable del proyecto entrega la

información a tiempo y el Analista de control de activos puede capitalizar oportunamente, sumándole que permitirá medir el rendimiento del área y aporta valor a los indicadores de cumplimiento.

Figura 9

Diagrama de flujo área de control de activos fijos Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla S.A.



Fuente: Elaboración propia, 2024.

Para llevar a cabo la implementación de la herramienta PQRS (Anexo 15), fue necesario emplear técnicas como la observación, siendo esta una herramienta de confianza, que permitió evidenciar lo que pasaba en el entorno de pasantía, en revisión con el área se fijó la alternativa de optar por la implementación de la herramienta PQRS, ya que es un sistema que varias área ya tienen en uso y que daba resultados positivo, en mención el área de control de activos fijos por ser tan nueva entrecomillas se estaba adaptando a los cambios y a los desafíos que traía consigo ser una área nueva, retomando el tema la herramienta permite llegar a todas la áreas, se obtienen

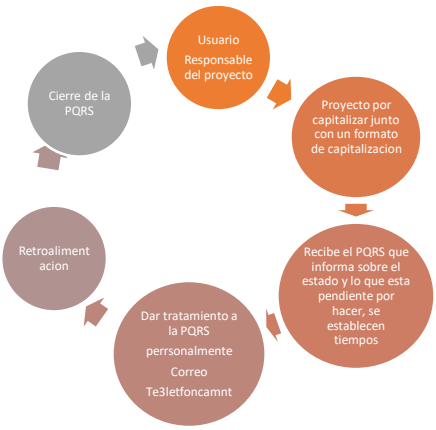
tiempos de respuesta cortos, la herramienta nos permite medir los tiempos de respuesta, permite calificar las respuestas en una categoría de ACEPTADA o NO ACEPTADA.

Por otra parte, la herramienta PQRS es un mecanismo que se emplea para la retroalimentación de los clientes en este caso serían clientes internos, la herramienta seria la pieza faltante en el engranaje del proceso da capitalización, ofreciendo respuestas inmediatas lo que implica reducción en los tiempos muertos, también es una forma de transformar el entorno laboral, incide en el cumplimiento de metas, objetivos y resultados. Por otra parte, se solicitó la asesoría de la Especialista en Mejora continua de la compañía para realizar el entrenamiento de la herramienta y comprender mejor su uso, en los anexos se adjunta un video (Anexo 16) que demuestra como fue el proceso de entrenamiento, para darle un cierre a este punto se numero dos se escaló toda la información recolectada al Coordinador del área de control de activos fijos, para su revisión y respectivos permisos.

El siguiente diagrama de flujo (Figura 10) simula la forma como funciona la herramienta PQRS, se puede evidenciar la imagen de muestra la PQRS diseñada.

Figura 10

Diagrama de flujo implementación de la PQRS



Fuente: Elaboración propia, 2024.

12. Plan de acción o intervención

En el punto de diagnóstico como fase de inicio del presente objeto de estudio, de donde nace la alternativa de implementar una herramienta de PQRS que hace la diferencia, permitiendo automatizar el proceso y brindando resultados positivos como la reducción en tiempos y costos, pero no sin antes recalcar que para que el engranaje sea completo se debieron mitigar las falencias que el proceso muestra, durante el tiempo de pasantía se utilizaron las herramientas propuestas en la metodología, gracias al uso de esas herramientas (entrevista, revisión documental y a la observación no participante) se determinaron falencias que perturban el proceso y causan demoras, haciendo del proceso algo largo y sin resultados positivos, es ahí donde se coincidió que una parte del proceso necesita ser intervenido y reconsiderar mejoras en el desarrollo del proceso, las tres figuras expuestas en el diagnostico, referidas al organigrama general del área de planeación financiera (Figura 7), donde se determinan su distribución, en la segunda imagen (Figura 8), donde se visibiliza la organización del área de control de activos fijos, y la tercera imagen (Figura 9), que representa el diagrama de flujo, donde se muestra el proceso que desarrolla la capitalización y que permitió la concentración en las falencias que suceden dentro del proceso de capitalización .

Se asume el trabajo de diseñar un plan de acción que impulsó el proceso de las capitalizaciones, en su avance se encontró que la compañía tenía a su disposición una herramienta que podría darle la agilidad y respuesta que se le debía dar, se hizo la trazabilidad con el área de mejora continua para buscar la implementación de las PQRS, la cual es un software en el cual se cargan tareas a las cuales se les debe dar soluciones en un límite de tiempo, para llevar a cabo la implementación de realizaron una serie de pasos.

Es necesario comprender que, para abordar las soluciones necesarias, se debe llegar al apartado de la intervención donde se diseñara un plan de acción presentado en una matriz (Tabla

2) que permite ilustrar las acciones puntuales que se efectuaron en la implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización, gracias a la información recabada se pudo determinar inexactitudes y beneficios, en el planteamiento del objetivo número tres. Dicha información, permitió centrarse en la solución y el área de control de activos fijos tiene el propósito de alcanzar la eficiencia y la gestión de los activos.

Tabla 2

Matriz implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización

Objetivos	Actividades	Tareas	Evidencias	Responsable	Cronograma
Analizar el proceso actual de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA identificando las áreas de mejora y posibles puntos de intervención para la implementación de un sistema de PQRS.	Observación no participante	Recolectar información Tomar apuntes	Fotografías. (Anexo)	Alejandra Quintero pasante	03 mayo al 31 de mayo 2023
	Entrevista	Diseñar unas preguntas apropiadas para la entrevista	Fotografías y hoja de entrevista (anexo)		5 de junio al 9 de junio 2023
	Análisis documental	Revisión de actas, documentos y manuales	Norma de activos (anexo)		13 de junio al 26 de junio 2023
Implementar un sistema de PQRS para el área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, asegurando la integración efectiva con el proceso de capitalización y la capacitación del personal involucrado.	Diagnóstico de necesidades y soluciones	Analizar el proceso identificando las afectaciones del proceso y argumentación de porque la herramienta PQRS		Alejandra Quintero pasante	4 julio al 28 de septiembre 2023

	Ajustes al proceso	Mencionar beneficios		Área de control de activos	2 de octubre al 10 de octubre 2023
	Entrenamiento uso de la herramienta PQRS	Asistir a las asesorías	Video (Anexo)	Esp. Mejora continua Luz Deysi A.	10 de octubre al 13 de octubre 2023
	Se escala la información	Socialización y entrega de información al jefe	Fotografías (anexo)		17 de octubre 2023
Diseñar un plan acción para la ejecución de la implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, mediante la recopilación y análisis de datos sobre la eficiencia y precisión en la gestión de activos.	Reunión con las áreas interesadas para socialización	Citar a todas las áreas involucradas	Fotografías (anexo)	Área de control de activos	18 de octubre 2023
	Capacitación a todas las áreas.	Invitar a las áreas involucradas a participar de la capacitación	Fotografías (anexos)	Área de control de activos y área de mejora continua	23,24,25 de octubre del 2023
	Periodo de prueba	Se realizan pequeñas pruebas probando todos los escenarios posibles de fallas por parte del encargado del manejo de la herramienta		Analista Sr. Control de activos	26 al 1 de noviembre 2023

	Evaluación del desempeño	Realizar una serie de preguntas acerca de la experiencia con la herramienta	Crear una encuesta virtual.	Área de control de activos	1 de diciembre 2023

Fuente: Elaboración propia, 2024.

13. Resultados

El proceso de pasantía desarrollado y a través del cual se apoyó el área de control de activos de la empresa RIOPAILA CASTILLA en el proceso de capitalizaciones, con la implementación de los PQRS para el control de dichos activos, se pudo consolidar desde el enfoque cualitativo, el cual permitió por medio de un conjunto de técnicas de recolección de información conocer el contexto y la dinámica organizacional, identificando uno de los problemas organizaciones generados dentro del entramado de interacciones y procesos humanos, los cuales según Schein (1990) son inherentes al modelo de consultoría de procesos, evidenciando la necesidad de diseñar e implementar procesos organizacionales, desde comprensión de dichos procesos humanos y con propuestas de desarrollo de habilidades para mejorar y superar los problemas.

Dicho proceso se fundamentó aspectos considerados desde la administración de empresas como la reingeniería de procesos, el ciclo PHVA, el mejoramiento continuo y la consultoría de procesos, a través de los cuales se logró impactar de manera positiva el proceso de capitalización de la compañía, ya que se efectuaron los cambios, ajustes y trasformaciones necesarias para mejorar a nivel organizacional. A continuación, se presenta la matriz de objetivos y resultados esperados (Tabla 3) con el desarrollo de la pasantía.

Tabla 3

Matriz de objetivos y resultados esperados con el desarrollo de la pasantía

Objetivos Específicos	Resultados Esperados
Analizar el proceso actual de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA identificando las áreas de mejora y posibles puntos de intervención	Los resultados obtenidos en este objetivo fueron contundentes para el desarrollo del trabajo, la observación fue indispensable y permitió identificar los puntos de intervención,

para la implementación de un sistema de PQRS.	creando la necesidad de implementar el sistema de PQRS.
Implementar un sistema de PQRS para el área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, asegurando la integración efectiva con el proceso de capitalización y la capacitación del personal involucrado.	Ajustar los procesos a nuevos cambios es un desafió y en muchas ocasiones genera más inconformidades, por el contrario este sistema se ajusta de manera apropiada y es una herramienta que genera beneficios al áreas y al proceso, determinando que el resultado fue apropiado y que impulsa a la mejora continua, este resultado resalta que la revisión del proceso sirvió para identificar el área critica la cual con la intervención que se piensa realizar mejora gradualmente, esta implementación se realiza gracias a una necesidad de mantener una efectividad en el proceso, se acompañado de la capacitación (Anexo 17) genera la integración de todas las partes interesadas.
Diseñar un plan acción para la ejecución de la implementación del sistema de PQRS en el proceso de capitalización del área de control de activos de RIOPAILA CASTILLA, mediante la recopilación y análisis de datos sobre la eficiencia y precisión en la gestión de activos.	Un resultado debe ser tangible y debe permitir generar ejecuciones perfectas que aporten al proceso, en este caso, el objetivo nos llevó al diseño de un plan de acción que permitió llegar desarrollar un proceso de capitalización inicial desde el uso de la herramienta de PQRS (Anexo 15,16,18), el resultado se logró de manera parcial.

Fuente: Elaboración propia, 2024.

14. Conclusiones

- Gracias al análisis que se efectuó en el área de control de activos fijos de la organización se puedo enfatizar en implementar una herramienta que contrarrestaría los efectos negativos que venían asechando al área, este análisis nos permitió, tomar decisiones, gracias a la información que se recolecto.
- El área de control de activos fijos intervino su proceso de capitalización logrando que la implementación de la herramienta, fuera esa solución que se necesitaba, es necesario salir un poco de la zona de confort para ver resultados diferentes en este caso se habla de eficiencia en los procesos y la reducción de tiempos, brindando otros beneficios como lo son la integración del capital humano a los procesos.
- El diseño del plan de acción es necesario para evaluar los resultados trazados desde los objetivos planteados desde del inicio, basados en los análisis, es ahí donde se determina la aceptación y los resultados termina siendo viable y demuestran que una herramienta puede sistematizar, generar productividad y operatividad el mismo tiempo.

15. Recomendaciones

- Se recomienda al área de control de activos, en específico a la persona encargada de realizar las capitalizaciones que mantenga una buena relación con todas las áreas usuarias, es vital una buena comunicación, empatía y tolerancia frente al poco tiempo que disponen los profesionales.
- Tener un riguroso seguimiento con los proyectos que están por encima del 80% de ejecución, para así poder capitalizar a tiempo.
- Mantener actualizado el documento de Excel en el cual se consignan los avances de los proyectos por mes y año.
- Mantener actualizadas las carpetas que evidencien las facturas, fotografías del equipo, seriales, referencias y demás información indispensable para identificar el equipo (Anexo 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14).
- Conservar un buen dialogo con los planeadores de mantenimiento y gerentes de las áreas.

16. Bibliografía

Acosta, L. (2020). *La mejora continua y su influencia en la reducción de mermas de productos terminados en las empresas agroindustriales. revisión sistemática entre los años 2015-2019*. [Trabajo de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24482/Acosta%20Fernandez%20Leydin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguilera, H. R. M. (2013). Identidad y diferenciación entre Método y Metodología. *Estudios Políticos*, 9(28), 81-103. https://www.redalyc.org/pdf/4264/426439549004.pdf

Battaglia, A. (2021). *Valuación: Metodologías, fundamentos y aplicación práctica*. [Trabajo de grado, Universidad Austral]. Repositorio Universidad Austral. https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/1847/Battaglia%2C%20Andr%C3%A9s%202021.pdf?sequence=1

Carvajal, B. A. (2006). Elementos de la investigación social aplicada. Escuela Latinoamericana de Cooperación y Desarrollo. https://www.academia.edu/5901051/Elementos_de_Investigaci%C3%B3n_social_aplicada

Castillo, L. (2019). *El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo*. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada.

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1

Chacón, C. y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *ESPACIOS*, *39*(50), 14-24. https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision/link/5c7f39aa92851c695058c79e/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

Delgado, h. C. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/38544844/Desarrollo_de_una_cultura_de_calidad

Gómez, L. (2011). *Control interno de activos fijos.* [Trabajo de grado, Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo]. Repositorio Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo. http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/14971/FCCA-L-2011-0700.pdf?sequence=1

Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla. (2023). *Historia*. Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla https://www.riopaila-castilla.com/historia/

Hammer, M. y Champy, J. (1993). *Reingeniería*. Norma. https://books.google.com.co/books/about/Reingenier%C3%ADa.html?id=PdYa1vzOP3wC&redir_esc=y

Euroinnova. (s.f.). *Qué es la capitalización de un activo fijo*. Euroinnova. https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-capitalizacion-de-un-activo-fijo

López, J. (2024, enero, 29). *¿Qué es el Capex?* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/capex.html

Ortega, C. (2024). *Proceso de mejora continua: Qué es, fases y ejemplos*. QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-mejora-continua/

Ortega, C. (2024). *Sistema PQRS: ¿Qué es y cuáles son sus características?* QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/

Ospina, R. (2006). La reingeniería de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las organizaciones. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, II*(2), pp. 91-99. https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf

Profinomics. (2023, septiembre, 7). *Todo lo que debes saber sobre la capitalización de una empresa: definición, importancia y cómo calcularla*. Profinomics. https://profinomics.com/que-es-la-capitalizacion-de-una-empresa/

Ridge, B. (2024, febrero, 7). *Las cinco herramientas de reingeniería: una visión integral y detallada.* Diseño. https://www.mediummultimedia.com/diseno/cuales-son-las-cinco-herramientas-de-reingenieria/

Rodríguez-Gómez, G., Gil-Flores, J. & Garcia-Jimenez, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. SERBIULA. https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez/link/543698550cf2bf1f1f2be4c6/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

SafetyCulture. (2024, febrero,8). *Gestión de la calidad total (TQM).* SafetyCulture. https://safetyculture.com/es/temas/gestion-de-la-calidad-total/

Sandoval, C. A. (2002). Investigación cualitativa. ICFES. https://www.researchgate.net/publication/260391308_Investigacion_Cualitativa

Schein, E. (1990). *Consultoría de procesos. Volumen 1. Su papel en el desarrollo organizacional*. ADDISON-WESLEY IBEROAMERICANA. https://administracionpersonal3.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/23/2019/08/Capitulo-1-Schein-de-Consultor%C3%ADa-de-Procesos.pdf

Universidad Militar Nueva Granada -UMNG-. (13 de noviembre de 2019). *Gestión de calidad y gestión de procesos*. http://virtual.umng.edu.co/

U.T. Red Integrada Foscal –CUB. (2019). *Manual de atención al usuario y gestión de PQRS*. https://www.utredintegradafoscal-cub.com/mediateca/MSU%20001%20MANUAL%20A.%20USUARIO%20-%20GESTI%C3%93N%20PQRS.pdf

Valenzuela, S. N. L., Buentello, M. C. P., Gomez, L. A., y Villareal, S.V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, *6*(2), 18-24. https://doi.org/10.22579/23463910.159

Velaochaga, J. y Rake, D. (2019, mayo, 19). La cultura organizacional en el Perú. *Diario Gestión*. https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/

Velayos, V. (2020, marzo, 01). Capitalización. *Economipedia*. https://economipedia.com/definiciones/capitalizacion.html

17. Anexos

Anexo 1.

Entrevista analista de control de activos

Fuente: Propia, 2024.

Anexo 2.

Reunión especialistas en mejora continua

Fuente: Propia, 2024.

Anexo 3.

Entrevista a colaboradores del área de control de activos fijos

Empresa: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla

Responsable: Alejandra Maria Quintero Chaverra

Propósito de la investigación: Contextualizarnos acerca del proceso de capitalizaciones y entender que pasa dentro del área y cuales son esos factores que influyen en la demora de las capitalizaciones del Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla.

Preguntas

1. ¿Qué lo motivó a pertenecer a dicha organización?

2. ¿Hace cuánto forma parte del área de control de activos?

3. ¿Qué imagen tiene usted del área?

4. ¿Qué actividades realiza dentro del área?

5. ¿Qué es una capitalización?

6. ¿Cuáles son los factores que influyen para la demora de las capitalizaciones?

7. ¿La implementación de una herramienta mejoraría el proceso?

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Anexo 4.

Análisis documental

Fuente: Propia, 2024.

Anexo 5.

Proyectos en curso 2023

	Area	Orden	Denominación del activo fijo	Fecha de Inicio AM SAP	Fecha de Terminación	estado	Presupuesto Aprobado 2023	Acumulado al 31 Julio de 2023	%CUMP	Observacion
69	Fabrica Riopaila	7200002290	VIRTUALIZACIÓN SIST CONTROL AUTOMA FAB	2022/01/15	2022/12/31	CERRADO		-	0%	Capitalizado Marzo 2023 - Total
70	Fabrica Riopaila	7200002304	EQUIPOS MENORES ELABORACIÓN	2022/01/01	2022/12/30	ABIERTO	$ 668,000,000	416,136,336	62%	Capitalizado Diciembre 2022 - Parcial
71	Fabrica Riopaila	7200002305	PROYECTO AUTOMATIZACIÓN EMPACADERO F-2	2022/01/15	2022/12/31	ABIERTO	$ 1,396,000,000	1,396,000,000	100%	Enviado a capitalizar agosto 2023
72	Fabrica Riopaila	7200002309	ADQ EQUIPOS DE MANTENIMIENTO	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 80,000,000	62,262,210	78%	
73	Fabrica Riopaila	7200002312	RECUPERACION ESTACION FILTRACION DE CHA	2022/01/01	2022/12/30	ABIERTO	$ 910,000,000	896,688,464	99%	
74	Fabrica Riopaila	RFA01-2207	SOSTENIMIENTO CERTIFICACION INOCUIDAD 2022	2022/01/01	2022/12/31	CERRADO		-	0%	Capitalizado Marzo 2023 - Total
75	Fabrica Riopaila	7200002300	MESAS DE CAÑA	2022/01/15	2022/12/31	ABIERTO	$ 910,000,000	901,002,757	99%	
76	Fabrica Riopaila	7200002303	PUENTE GRÚA 40 / 12.5 TONELADAS	2022/01/15	2022/12/31	CERRADO	$ 315,000,000	313,704,213	100%	Capitalizado julio 2023
77	Fabrica Riopaila	7200002311	EQUIPOS MENORES EN ELABORACION FABRICA	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 433,000,000	419,486,404	49%	
78	Fabrica Riopaila	7200002320	REPUESTOS VARIADOR WEG MEDIA TENSION MOL	2022/06/01	2022/12/31	CERRADO		-	0%	Capitalizado Marzo 2023 - Total
79	Fabrica Riopaila	7200002345	ADQ REPUESTOS CRÍTICOS ENERGÍA Y AUT FÁB	2022/01/01	2022/12/31	CERRADO		-	0%	Capitalizado Marzo 2023 - Total
80	Fabrica Riopaila	7200002343	REPOSICION EJES MOLINOS	2022/01/01	2022/12/31	CERRADO	$ 2,295,700,000	-	99%	Capitalizado junio 2023 total
81	Fabrica Riopaila	7200002301	CORONAS MOLINOS	2022/01/15	2022/12/31	ABIERTO	$ 500,000,000	432,438,770	86%	
82	Fabrica Riopaila	7200002302	CUREÑAS MOLINO	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 1,610,000,000	1,295,789,986	80%	
83	Fabrica Riopaila	7200002306	EQUIPOS MENORES EMPACADERO	2022/01/01	2022/12/31	CERRADO	$ 173,000,000	-	96%	Capitalizada junio 2023 total
84	Fabrica Riopaila	7200002310	INST AISLAM TERM TUBERIAS VAPOR, JUGO	2022/01/01	2022/12/31	CERRADO	$ 130,000,000	125,006,109	96%	Capitalizado Agosto 2023
85	Fabrica Riopaila	7200002360	REDUCTOR TORQAX MOLINO 5	2022/01/01	2023/12/31	ABIERTO	$ 1,044,000,000	965,417,209	92%	
86	Fabrica Riopaila	RFA01-2309	TANQUE DE MIEL B	2023/01/01	2023/12/31	ABIERTO	$ 5,079,000,000	2,822,579,204	44%	
87	Fabrica Riopaila	7200002307	MAQUINA BARBARELLA 1	2022/01/01	2023/12/31	CERRADO	$ 691,412,000	-	99%	Capitalizada junio 2023 total
88	Fabrica Riopaila	7200002363	RECONVERSION TACHO CONTINUO DE MASA C	2022/01/01	2023/12/31	ABIERTO	$ 417,000,000	376,218,595	66%	
89	Fabrica Riopaila	7500001265	OVERHAUL 5 TRACTORES GAME 77ATX	2023/02/03	2023/12/31	ABIERTO	$ 1,305,250,000	853,206,196	63%	
90	Fabrica Riopaila	7200002395	CAMBIO DE ENVOLVENTE TANQUE DE AGUA CALIENTE			ABIERTO	$ 350,000,000	348,739,222	48%	
91	Fabrica Riopaila	7200002396	CAMBIO DE ENVOLVENTE DE TANQUE DE JUGO CLARO			ABIERTO	$ 80,000,000	22,428,574	28%	
92	Fabrica Riopaila	7200002397	CAMBIO DE ENVOLVENTE TANQUE DE MIEL #2			ABIERTO	$ 350,000,000	346,663,427	98%	Capitalizado jAgosto 2023

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 6.

Formato de capitalización diligenciado

RIOPAILA CASTILLA

CAPITALIZACION ORDENES Y PROYECTOS
CONTABILIDAD
F-I-CCO-006-3 2020/07/22

Sociedad	GRIN	Orden y/o Proyecto	RLL04-2219	Ppto Asignado	510,353,896	Moneda	COL	Costo Real (ejecutado)	400,375,261
Nombre Proyecto	Contrucción callejuelas y entradas					Fecha Inicio	01-oct-22	Fecha Fin	31-dic-22

1 - ACTIVOS GENERADOS

	Descripcion individual del activo (Discriminado uno a uno)	Costo	Centro	Cent. Empl	Placa Vehic.	Marca	Serie	Modelo	Nit ppal. Prov.	Nro. Equip	Fecha Inicio Amort	Vida útil técnica	Nro. Activo
1	Contrucción callejuelas y entradas(Cercas y canales)	345,774,313	90312	GV01					1116663581 GUTIERREZ FARFAN SAUL 900594046 RIOPAILA PALMA		2023/02/01	5 Años	
	Contrucción callejuelas y entradas(quiebrapatas y obras Civiles entrada Manguito, Entrada el Milagro y Caseta Seguridad)	54,600,948	90312	GV01					901020945 OBRAS Y SERVICIOS UNIVICHADA SAS		2023/02/01	20 Años	
	TOTAL INVERSION	400,375,261											

Nota: Cada uno de los campos del formato deben ser diligenciados para su correcto registro en el sistema.

Elaborado por

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 7.

Formato de capitalización diligenciado

GRUPO AGROINDUSTRIAL RIOPAILA CASTILLA
COMPROMISO DESDE 1918

CAPITALIZACIÓN ORDENES Y PROYECTOS
CONTABILIDAD
F-I-CCO-006-3 2020/07/22

Sociedad	GRIN	Orden y/o Proyecto	PRO RCO02-2301	Ppto Asignado	2.280.000.000	Moneda		Costo Real	332.340.703
Nombre Proyecto	COMPRA EQUIPOS COSECHA CASTILL			Fecha Inicio	11.01.2023			Fecha Fin	20.02.2023

1 - ACTIVOS GENERADOS

Descripcion individual del activo	Costo	Centro Coste	Cent. Empl	Placa Vehic.	Marca	Serie	Modelo	Nit ppal. Prov.	Nro. Equipo	Fecha Inicio Amort	Vida útil técnica	Nro. Activo
TRACTOR JOHN DEERE 6170J	332.340.703	23228	GI0501	MA201735	JOHN DEERE	1BM6170JCMD001167	2021	817002585 ZAFRAS S.A.	25347	01/02/2023	4 AÑOS	CREAR
TRACTOR JOHN DEERE 6170J	332.318.366	23228	GI0501	MA201736	JOHN DEERE	1BM6170JCMD001162	2021	817002585 ZAFRAS S.A.	25348	01/02/2023	4 AÑOS	1608730
COSECHADORA CASE IH AUSTOFT 9900	1.588.692.737	23380	GI0501	MA221698	CASE IN	STSL0200005	2021	817002585 ZAFRAS S.A.	27313	01/05/2023	4 AÑOS	1608729
CEPILLO REMAN BARREDOR AGRO RIOS	15.000.000	23915	GI0501	AGRO RIOS	N/A	N/A	2021	817002585 ZAFRAS S.A.	28817	01/02/2023	5 AÑOS	CREAR
TOTAL INVERSION	2.268.351.806											

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 8.

Evidencia del proyecto capitalizado

Construcción de 2 entradas principales a Fincas, de acuerdo al modelo adjunto sin porton. Columnas de 40 X 40y 2 mts de altura paredes laterales de 1,8 de alto y 2 mts lineales de largo. Para las fincas El Manguito y El Milagro.
Finca Manguito

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

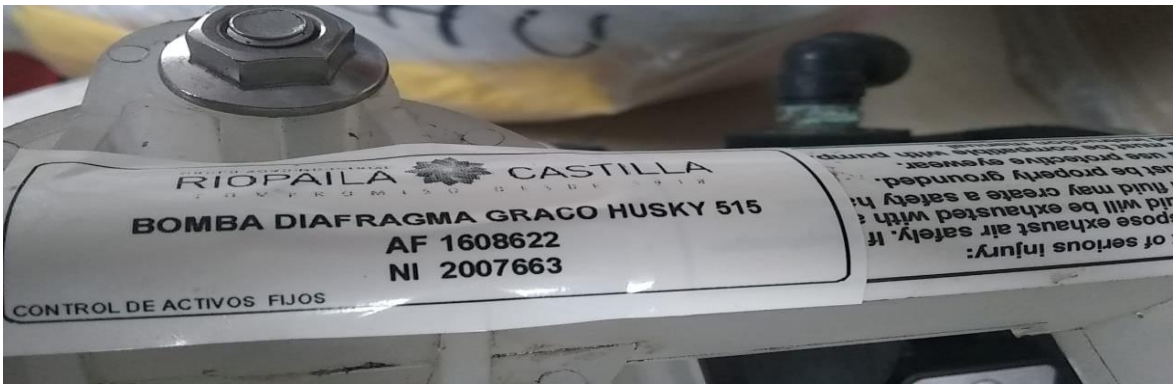
Anexo 9.

Evidencia del último tractor comprado por orden de inversión.

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 10.

Marcación de los activos fijos



Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 11.

Compra de nuevos activos

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 12.

Equipo marcado con numero interno

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 13.

Equipos para dar de baja y venderlos en subasta

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 14.

Marcación de activos para dar de baja

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 15.

Pantalla de inicio de la herramienta

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 16.

Video de entrenamiento de cómo usar la herramienta

https://gruporiopaila-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/darredondo_riopaila-castilla_com/ETLR_97MCwRBk2RDgmBG3scB30ML1wmA395-ifbs1zjfaA

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 17.

Capacitación al área de cosecha

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).

Anexo 18.

Proyectos y ordenes de inversion trabajadas durante octubre 2023

Area	Orden	Denominación del activo fijo	Fecha de Inicio AM SAP	Fecha de Terminacion	estado	Presupuesto Aprobado 2023
Campo Riopaila	7300002361	INSTALACION SIST RIEGO COMPUERTAS HDA SAN GABRIEL-	2022/02/01	2022/06/30	ABIERTO	$ 334,511,692
Campo Riopaila	RCA01-2212	ELECTRIF ZANJON HONDO Y STA ANA ROLDANILO	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 130,000,000
Campo Riopaila	RCA01-2215	LINEA PPAL Y ELECTRIF RIEGO COLON GALILEA	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 1,410,258,165
Campo Riopaila	7300002389	ELECTRIFI. PUNTO BOMBEO Y CONEXIÓN MIRADOR	2022/02/01	2022/06/30	ABIERTO	$ 245,000,000
Campo Riopaila	7300002421	SISTEMA DE RIEGO HDA LA SAMARIA CALAD	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 323,741,835
Campo Riopaila	RCA01-2216	PROYECTO DE RIEGO HDA VISTAHERMOSA	2022/01/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 360,000,000
Campo Riopaila	7300002391	PROY PUESTA A PTO TRIPLETAS DE COMPOST	2022/04/01	2022/12/31	ABIERTO	$ 214,000,000
Campo Riopaila	RCA01-2214	SISTEMA DE RIEGO HDA BRASILIA	2022/02/01	2022/12/30	ABIERTO	$ 350,000,000
Campo Riopaila	7300002480	SISTEMA DE RIEGO HDA CONCHALITO	2022/10/01	2022/12/30	ABIERTO	$ 40,000,000

Fuente: Grupo Agroindustrial Riopaila Castilla (2023).