



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ALIX TATIANA **APELLIDOS:** CONTRERAS PABÓN
NOMBRE (S): SINDY JOHANA **APELLIDOS:** PARADA SERRANO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): CLARA PAOLA **APELLIDOS:** BARRETO PEDRAZA

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO DE LA EIS S.A E.S.P BASADO EN LA NTC-ISO 31000

RESUMEN:

El presente proyecto utilizó un tipo de estudio descriptivo al recopilar información de los procesos estratégicos y de apoyo identificados en el Sistema de Gestión de Calidad, a través del mapa de procesos de la EIS S.A E.S.P. Se lograron identificar los riesgos operativos presentes en los procesos estratégicos y de apoyo de empresa y se analizaron las probabilidades de ocurrencia de los riesgos operativos en dichos procesos. Igualmente, se evaluaron las prioridades de riesgo y se realizó una propuesta de planes de mejora que mitiguen las consecuencias de la materialización de los riesgos operativos en los procesos estratégicos y de apoyo. Los resultados del proyecto logran brindar a la organización las pautas y los parámetros a seguir para disminuir riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos dentro de la entidad.

Palabras Clave: sistema de gestión, gestión de riesgo, procesos, NTC-ISO 31000.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 98 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD-ROM:** 1

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO DE LA E.I.S S.A E.S.P BASADO EN LA NTC-
ISO 31000

ALIX TATIANA CONTRERAS PABÓN
SINDY JOHANA PARADA SERRANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO DE LA EIS S.A E.S.P BASADO EN LA NTC-
ISO 31000

ALIX TATIANA CONTRERAS PABÓN

SINDY JOHANA PARADA SERRANO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Directora:

CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ingeniera Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Septiembre 22 del 2015

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE RIESGOS OPERATIVOS PARA LOS PROCESOS ESTRATEGICOS Y DE APOYO DE LA E.I.S S.A. E.S.P BASADO EN LA NTC - ISO 31000."

Jurados:
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Ing. SERGIO IVAN QUINTERO
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
ALEX TATIANA CONTRERAS PABON	1190270	CUATRO, TRES	4.3
SINDY JOHANA PARADA SERRANO	1190769	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ing. SERGIO IVAN QUINTERO

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Patricia Ramirez P
No.Bo. ROSA PATRICIA RAMÍREZ
 Coordinadora Comité Curricular
 Ingeniería Industrial

Jessica M.

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Problema	13
1.1 Titulo	13
1.2 Planteamiento del Problema	13
1.3 Formulación del Problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la empresa	14
1.4.2 A nivel del estudiante	15
1.5 Objetivos	15
1.5.1 Objetivo general	15
1.5.2 Objetivos específicos	15
1.6 Alcances y Limitaciones	15
1.6.1 Alcances	15
1.6.2 Limitaciones	16
2. Marco Referencial	17
2.1 Antecedentes	17
2.2 Marco Contextual	19
2.3 Marco Teórico	20
2.3.1 Sistema de gestión del riesgo	20
2.3.2 Proceso del sistema de gestión del riesgo	29
2.3.3 Identificar riesgos	31
2.4 Marco Conceptual	31

2.5 Marco Legal	33
3. Diseño Metodológico	36
3.1 Tipo de Investigación	36
3.2 Población y Muestra	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra	37
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	37
3.3.1 Información Primaria	37
3.3.2 Información secundaria	38
3.4 Análisis de la Información	38
4. Resultados y Análisis	39
4.1 Identificación de los Riesgos Operativos	39
4.2 Análisis de Probabilidad de Ocurrencia de los Riesgos Operativos en los Procesos Estratégicos y de Apoyo	43
4.3 Evaluación de las Prioridades de Riesgo en los Procesos Estratégicos y de Apoyo	49
4.4 Propuesta de Planes de Mejora para Mitigar las consecuencias de la Materialización de los Riesgos	52
4.4.1 Plan de contingencia	56
5. Conclusiones	58
6. Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	61
Anexos	63