



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): KAREN BRIGITTE APELLIDOS: CARRILLO FIGUEROA

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍAS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FABIO ORLANDO APELLIDOS: SEGURA ESCOBAR

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INDICADORES PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO DEL BANCO DE LA REPÚBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo el diseño e implementación de un modelo de indicadores para evaluar la eficacia de Sistema Integral del Administración de Riesgo Operativo del Banco de la República de la ciudad de Bogotá. Para ello se realizó el diseño de indicadores de gestión que permitieron evaluar la eficacia de los elementos del sistema relacionados con al menos uno de sus objetivos y se construyó un modelo matemático a través del cual se evaluó la eficacia aproximada del SIARO, finalmente se analizaron los resultados obtenidos a partir de la evaluación e identificaron oportunidades y recomendaciones de mejora para el SIARO.

PALABRAS CLAVE: Indicadores, Eficacia, Gestión, Modelo

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 119 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 48 CD ROOM: 1

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INDICADORES PARA
EVALUAR LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE
RIESGO OPERATIVO DEL BANCO DE LA REPÚBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

KAREN BRIGITTE CARRILLO FIGUEROA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INDICADORES PARA
EVALUAR LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE
RIESGO OPERATIVO DEL BANCO DE LA REPÚBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

KAREN BRIGITTE CARRILLO FIGUEROA

Código 1190932

Proyecto de pasantía presentado como requisito para optar al título de
Ingeniera Industrial

Director

FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Ingeniero Químico

Magister en Ingeniería Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Agosto, 11 del 2016

HORA: 08:00 A.M.

LUGAR: CREAD SALA 2

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE INDICADORES PARA EVALUAR LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DEL BANCO DE LA REPUBLICA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ."

Jurados: Ing. PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFE CHAUSTRE
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

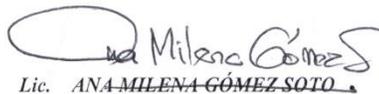
Director: FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Nombre del estudiante	Código	Calificación
		Letra Número
KAREN BRIGITTE CARRILLO FIGUEROA	1190932	CUATRO, CUATRO 4.4

APROBADA


Ing. PATRICIA RAMIREZ DELGADO


Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFE CHAUSTRE


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Yo.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



*A Dios, por acompañarme en cada paso y mostrarme su amor a través de mis
padres, familiares y amigos.*

*A mis padres, Griselda y Ricardo, por su amor infinito, su apoyo incondicional, su
valiosa compañía y por creer en mí.*

*A mis abuelos y tía Elcida, que desde el cielo me acompañaron en todo este
proceso.*

*A mis tías, Sandra, Mileicy, Elda, Elena, tíos, primos, primas y Freddy por su
compañía, motivación y apoyo.*

*Finalmente, a Giselle, para que sea la motivación de que los logros sí se
alcanzan.*

AGRADECIMIENTOS

Al Tutor empresarial, Iván Reyes, por sus conocimientos, paciencia, esfuerzo y dedicación.

Al Director, Fabio Segura, por su tiempo y colaboración.

Al frente de Riesgos por su gran apoyo, sus conocimientos y orientaciones.

A todo el equipo de trabajo del Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos por la oportunidad de aprendizaje personal y profesional brindada durante el tiempo de las prácticas y la pasantía.

Contenido

	pág.
Introducción	18
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 A nivel de la organización	21
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	22
1.5.1 Objetivo General	22
1.5.2 Objetivos Específicos	22
1.6 Alcances y Limitaciones	22
1.6.1 Alcances	22
1.6.2 Limitaciones	23
2. Marco Referencial	24
2.1 Antecedentes	24
2.2 Marco Contextual	27
2.3 Marco Teórico	31
2.3.1 Eficacia	31
2.3.2 Indicadores	31

2.3.3	Indicadores de Gestión	35
2.3.4	Características de los indicadores de gestión.	36
2.3.5	Tipología de indicadores de gestión.	40
2.3.6	Beneficios de los indicadores de gestión.	43
2.3.7	Variables y medición	44
2.3.8	Elaboración de indicadores cualitativos	47
2.3.9	Método Camel	48
2.4	Marco Conceptual	49
2.5	Marco legal	50
3.	Diseño Metodológico	52
3.1	Tipo de Investigación	52
3.2	Población y Muestra	52
3.2.1	Población	52
3.2.2	Muestra	53
3.3	Técnica e instrumentos para la recolección de la información	53
3.3.1	Fuentes Primarias	53
3.3.2	Fuentes Secundarias	54
3.4	Análisis de la Información	54
4.	Análisis y resultados	56
4.1	Elaboración de indicadores	57
4.1.1	Identificación del alcance de los objetivos del SIARO	57
4.1.2	Identificación de los elementos del sistema SIARO	58
4.1.3	Identificación de los aspectos de gestión medir	59

4.1.4 Determinación de los factores relacionados con los elementos del sistema	61
4.2 Evaluación de la eficacia del SIARO	65
4.2.1 Construcción del modelo de indicadores	65
4.2.2 Medición y evaluación del sistema SIARO	67
4.2.2.1 Resultados obtenidos en la encuesta "Valoración de la importancia de los elementos del SIARO y sus factores"	69
4.2.2.2 Resultados obtenidos en la encuesta "Estado de factores"	80
4.3 Análisis de resultados	89
4.3.1 Análisis general de los resultados	89
4.3.2 Análisis de los resultados por área	90
4.3.3 Análisis de los resultados con base en los factores	98
5. Conclusiones	100
6. Recomendaciones	102
Referencias	103
Bibliografía	107
Anexos	108