



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): JOSE ANTONIO

APELLIDOS: HERNÁNDEZ RAMÍREZ

NOMBRE (S): _____

APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): EDGAR HERNANDO

APELLIDOS: RUIZ VASQUEZ

TITULO DE LA TESIS: REDISEÑO DEL MAPA INTEGRAL DE RIESGOS DE CENS S.A. E.S.P. PARA SU ACTUALIZACIÓN AL NUEVO MODELO DE PROCESOS

RESUMEN:

Se realizó un estudio descriptivo, en cuanto se pretendió identificar los riesgos inherentes a cada uno de los procesos organizacionales de CENS S.A. E.S.P., caracterizándolos además por medio de la identificación de sus causas o agentes generadores y las consecuencias o efectos. Se estructuró una metodología de identificación y valoración de riesgos, identificando los riesgos y controles asociados a cada uno de los procesos de la empresa. Igualmente, se determinó el nivel de riesgo en cada uno de sus estadios según un análisis de la probabilidad y el impacto. Por último, se ejecutó un estudio consolidado y específico de los riesgos de la empresa.

Palabras clave: rediseño, mapa, riesgos, modelo, procesos.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 111

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

REDISEÑO DEL MAPA INTEGRAL DE RIESGOS DE CENS S.A. E.S.P. PARA
SU ACTUALIZACIÓN AL NUEVO MODELO DE PROCESOS

JOSE ANTONIO HERNÁNDEZ RAMÍREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

REDISEÑO DEL MAPA INTEGRAL DE RIESGOS DE CENS S.A. E.S.P. PARA
SU ACTUALIZACIÓN AL NUEVO MODELO DE PROCESOS

JOSE ANTONIO HERNÁNDEZ RAMÍREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administrador de Empresas

Director
EDGAR HERNANDO RUIZ VASQUEZ
Ingeniero Eléctrico

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013



San José de Cúcuta, 16 de noviembre de 2012

LUGAR: CENS S.A. E.S.P.

ACTA: #027/12.

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TITULO DEL PROYECTO: "REDISEÑO DEL MAPA INTEGRAL DE RIESGOS DE CENS S.A. E.S.P., PARA SU ACTUALIZACIÓN AL NUEVO MODELO DE PROCESOS". Modalidad Pasantía.

JURADOS:

EMMA DEL CARMEN GAMBOA FAJARDO
DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR
EDGAR HERNANDO RUÍZ VÁSQUEZ

ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: CENS S.A. E.S.P.

DIRECTOR: EDGAR HERNANDO RUÍZ VÁSQUEZ

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		LETRAS	NUMEROS	A - M - L
JOSÉ ANTONIO HERNÁNDEZ RAMÍREZ	1210249	Cuatro Siete	4,7	X


EMMA DEL CARMEN GAMBOA FAJARDO
Jurado


DORIS MARLEN RAMÍREZ VILLAMIZAR
Jurado


EDGAR HERNANDO RUÍZ VÁSQUEZ
Jurado

VºBº 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Lola P.



A mis padres, Katherine y Luis Antonio, y a mis abuelos Carmen y José, cierro este ciclo gracias a todo su amor y apoyo incondicional.

JOSE ANTONIO

AGRADECIMIENTOS

Caminar un sendero acompañado hace más llevadero su transitar, y mi madre y abuelos fueron esa compañía constante e impulso durante mi formación profesional y el apoyo en el desarrollo del presente proyecto, quienes tomaron mis aspiraciones, alegrías y preocupaciones como suyas propias.

A mi querida Alma Máter, la Universidad Francisco de Paula Santander, al Plan de Estudios de Administración de Empresas y a cada uno de aquellos profesores comprometidos con la enseñanza y el conocimiento, con los que tuve contacto y a los que les debo mi formación. A la profesora Martha Beatriz Delgado, por sus valiosas asesorías en el planteamiento del problema y en cómo encaminar el presente proyecto.

Un especial agradecimiento a mi director, el Ing. Edgar Hernando Ruíz Vásquez, por haber depositado este proyecto en mis manos, por toda su confianza en mis habilidades, por su interés en mi desarrollo profesional y humano, por sus enseñanzas invaluable que ampliaron mi visión del campo laboral y me hicieron crecer como persona.

A Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P., a su Gerente Luis Alberto Rangel Becerra, por abrir las puertas de su organización y brindar un espacio para aplicar los conocimientos aprendidos en la Universidad y para desarrollar nuevos conocimientos teóricos y prácticos.

Mi estancia en CENS fue agradable y emocionante gracias a la complicidad y apoyo de mis compañeros de trabajo, Maryuly, Pedro Javier, Myriam, Liliana, Érika y Álvaro.

Agradezco también a cada uno de los Jefes de Área, Coordinadores de Equipo de Trabajo, y a todo el personal que participó en la identificación y valoración de los riesgos, fue un gusto trabajar y aprender de todos ustedes.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3 OBJETIVOS	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
2. REFERENTES TEORICOS	20
2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO TEÓRICO	20
2.3 MARCO LEGAL	40
3. METODOLOGÍA	41
3.1 TIPO DE ESTUDIO	41
3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN	41
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	45
4. RESULTADOS, METODOLOGIA Y MAPAS DE RIESGOS	47
4.1 DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA	47

4.2 DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES	47
4.3 REDISEÑO DE LA NUEVA PLANTILLA DEL MAPA DE RIESGOS	50
4.4 DESARROLLO DE LA GUÍA METODOLÓGICA	58
4.5 APROBACIÓN DE LA METODOLOGÍA	59
5. ACTUALIZACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS	60
5.1 FASE 1: SENSIBILIZACIÓN	60
5.2 FASE 2: OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN	61
5.3 FASE 3: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES	61
5.4 FASE 4: ANÁLISIS DE RIESGOS	63
5.5 FASE 5: PLANES DE TRATAMIENTO DEL RIESGO	64
5.6 FASE 6: APROBACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGO Y COMPROMISO DE GESTIÓN	65
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	66
6.1 ANÁLISIS DEL CONSOLIDADO GLOBAL	66
6.2 ANÁLISIS DEL TRATAMIENTO	71
6.3 ANÁLISIS DE LA EXPOSICIÓN DEL RIESGO POR DEPENDENCIAS	77
6.4 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS RIESGOS SOBRE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	78
7. CONCLUSIONES	81
8. RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	88

