



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



## RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR:**

**NOMBRE (S):** CLAUDIA ANDREA **APELLIDOS:** GÓMEZ DÍAZ

**FACULTAD:** INGENIERÍA.

**PLAN DE ESTUDIOS:** PLAN DE ESTUDIOS TÉCNICO PROFESIONAL DE  
PRODUCCIÓN INDUSTRIAL.

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** JUAN CARLOS **APELLIDOS:** BERMUDEZ

**TITULO DE LA TESIS:** ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA GESTIÓN  
DEL RIESGO EN LOS PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEFINIDOS  
EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA AGUAS  
KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 31000:2011.

### **RESUMEN:**

Se realizó la actualización de la matriz para la gestión del riesgo en los procesos misionales y de soporte identificando los riesgos operativos que causaban algún impedimento en el buen funcionamiento de sus procesos, así mismo se identificó sus causas y consecuencias, evitando en un futuro su ocurrencia e impidiendo impactos negativos para la entidad. A su vez, se identificó el control aplicado a el riesgo identificado; con el análisis de esta matriz se pudo observar que con el buen seguimiento a cada uno de los riesgos, estos empezaron a minimizarse y algunos desapareciendo en su totalidad. Por último, se formalizo la Matriz de Riesgos operacionales logrado durante el periodo de las pasantías.

Palabras claves: Riesgo, prevención, Mejora, calidad y éxito.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 102

**CUADROS:** 27

**ILUSTRACIONES:** 0

**CD-ROM:** 1

**ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS  
PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEFINIDOS EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.  
E.S.P. SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 31000:2011**

**CLAUDIA ANDREA GOMEZ DIAZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
TECNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2013**

**ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LOS  
PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEFINIDOS EN EL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A.  
E.S.P. SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 31000:2011**

**CLAUDIA ANDREA GOMEZ DIAZ**

**Proyecto presentado como requisito para optar al título del Técnico  
Profesional en Producción Industrial**

**Director  
JUAN CARLOS BERMÚDEZ  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
TECNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION INDUSTRIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2013**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 05 de marzo de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNICO PROFESIONAL DE PRODUCCION INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ PARA LA GESTIÓN DEL RIEGO EN LOS PROCESOS MISIONALES Y DE SOPORTE DEFINIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA AGUAS KPITAL CUCUTA S.A E.S.P. SEGÚN LA NORMA NTC-ISO 31000:2011"


Jurados: Ing. FABIO ORLANDO SEGURA  
Ing. CLARA PAOLA BARRETO  
Lic. HEMEL HERNANDEZ SALCEDO

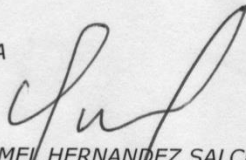
Director: Ing. JUAN CARLOS BERMÚDEZ

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
CLAUDIA ANDREA GOMEZ DIAZ	1900184	Cuatro, Tres	4.3

### APROBADA

  
FABIO ORLANDO SEGURA

  
CLARA PAOLA BARRETO

  
HEMEL HERNANDEZ SALCEDO

**Vo.Bo. ÁLVARO JR. CAICEDO**  
Coordinador Comité Curricular  
TECNICO PROFESIONAL EN PRODUCCION INDUSTRIAL

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a:

A los docentes de la Universidad por la sabiduría y los conocimientos infundidos en el desarrollo de la carrera.

Y a todas las personas que de una u otra manera apoyaron y colaboraron en el desarrollo y perfeccionamiento del presente trabajo; ya que sin su valiosa colaboración no se hubiese culminado satisfactoriamente esta labor.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCION	
1PROBLEMA	16
1.1TITULO	16
1.2PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.4JUSTIFICACION	17
1.4.1A nivel de empresa.	17
1.4.2A nivel del estudiante.	18
1.5OBJETIVOS	18
1.5.1Objetivo general.	18
1.5.2Objetivos específico.	18
1.6ALCANCES Y LIMITACIONES	19
1.6.1Alcance.	19
1.6.2Limitaciones.	19
1.7DELIMITACIONES	19
1.7.1Delimitación espacial.	19
1.7.2Delimitación temporal.	19
2MARCO REFERENCIAL	20

2.1 ANTECEDENTES	20
2.2 MARCO CONTEXTUAL	21
2.3 MARCO TEORICO	23
2.4 MARCO CONCEPTUAL	31
2.5 MARCO LEGAL	33
3 DISEÑO METODOLOGICO	35
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2 POBLACION Y MUESTRA .....	35
3.2.1 Población.....	36
3.2.2 Muestra. ....	38
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION .....	38
3.3.1 Fuentes de información primaria. ....	38
3.3.2 Fuentes de información secundaria. ....	39
3.4 TECNICAS PARA EL ANALISIS DE DATOS .....	39
4 DESCRIPCION DEL PROCESO GESTION DEL RIESGO.....	40
4.1 DIAGNOSTICO DE LOS RIESGOS .....	41
4.2 NECESIDADES DE LA ACTUALIZACION DE LA GESTION DE RIESGOS 46	
4.3 ACTUALIZACION DEL MAPA DE RIESGOS.....	64
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS