



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE RIESGOS  
OPERACIONALES PARA MEJORAR LA GESTION  
ADMNISTRATIVA EN LA EMPRESA DE SEGUROS LA POSITIVA –  
EN LA CIUDAD DE LIMA, 2014.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN;**

**Autor**

Silvia Elizabeth Montoya Villarroel

**Lima, Agosto de 2014**

## **RESUMEN**

Esta tesis pretende establecer la relación directa que existe entre la implementación de un sistema de gestión de riesgos operacionales y la gestión administrativa en una Compañía de seguros. Se demuestra que este beneficio se logra en un corto plazo, siempre y cuando el Plan de implementación está alineado a los objetivos estratégicos, además de la visión y misión de la empresa.

En el presente trabajo se utiliza el tipo de investigación Explicativo con un diseño Propositivo. Esta metodología ha permitido formular una solución (plan de gestión de riesgos operacionales) al problema identificado (deficiencias en la gestión administrativa). Se ha utilizado la técnica de observación y encuesta, y el análisis de datos de los procesos identificados, además de los registros de eventos de riesgos materializados durante el desarrollo del trabajo.

Los resultados obtenidos demuestran la validez de las hipótesis planteadas, y es un aporte académico que contribuye a mejorar la gestión de las empresas de seguros del país.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to establish a direct relationship between the implementation of a system of operational risk management and administrative management in an insurance company. We show that this benefit is achieved at short notice, provided that the implementation plan is aligned to strategic objectives, in addition to the vision and mission of the company.

In this paper the type of Explanatory research is used with a purposeful design. This methodology has allowed us to formulate a solution (plan operational risk management) to the identified problem (deficiencies in the administration). We used the technique of observation and survey and data analysis processes identified in addition to the records of events risks materialized during the development work.

The results obtained demonstrate the validity of the assumptions made, and academic contribution is helping to improve the management of insurance companies in the country.