

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (SGCN): CASO ITC AIRES S.A.S**

**CESAR AUGUSTO GARCIA GARCIA
FREDY ALEXANDER OSORIO DIAZ**

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA
BOGOTÁ 2019**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO (SGCN): CASO ITC AIRES S.A.S**

CESAR AUGUSTO GARCIA GARCIA

FREDY ALEXANDER OSORIO DIAZ

Trabajo de grado para obtener el título de
ESPECIALISTAS EN GERENCIA

Asesor de trabajo de grado

MSc PAOLA GARCÍA



UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Introducción	5
1. Problema de Investigación.....	6
1.1 Planteamiento del Problema.....	6
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificación.....	7
2. Marco Teórico.....	8
2.1 Términos básicos.....	8
2.1.1 Continuidad del Negocio	9
2.1.2 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)	9
2.1.3 Análisis de Impacto al Negocio (BIA)	10
2.1.4 Análisis de Riesgos (RIA)	10
2.1.5 Pruebas de Continuidad	11
2.2 Bases Teóricas.....	11
2.2.1 Sector de la Construcción	11
2.2.2 Riesgos en el sector de la construcción	13
2.2.3 Empresa ITC Aires S.A.S	15
3. Metodología	15

3.1	Tipo de Investigación	15
3.2	Diseño a utilizar	16
3.3	Población y Muestra.....	16
3.4	Instrumento de recolección de la información	16
3.5	Procesamiento de Datos	16
4.	Resultados.....	18
4.1	Contrastación de Planteamiento	18
5.	Discusión de Resultados	18
5.1	Análisis de Datos.....	18
6.	Conclusiones Generales	21
6.1	Conclusiones	21
6.2	Recomendaciones.....	23
	Bibliografía	23

Resumen

El presente proyecto propone la implementación de un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en una Pyme del sector de la construcción con el fin de brindar las herramientas metodológicas para que las Pymes de este sector en la ciudad de Bogotá puedan responder de la mejor manera ante cualquier evento de interrupción que impacte en sus operaciones.

La metodología que se utilizó para obtener información, consistió en una revisión teórica por medio de búsqueda de artículos relacionados con implementación de sistemas de continuidad del negocio en diferentes sectores económicos en el mundo, además de estudios estadísticos realizados por entes oficiales acerca de la importancia del sector de la construcción en la ciudad de Bogotá, también se realizó una investigación de campo por medio de entrevistas a través de un formulario de preguntas abiertas que buscaban identificar el conocimiento del personal directivo de la Pyme objetivo hacia el tema y las principales razones del no uso de este sistema de riesgos.

Se realizó el diseño metodológico compuesto por cuatro fases las cuales son en su orden: introducción a la Continuidad del Negocio, capacitación en Continuidad del Negocio, análisis de impacto al negocio y análisis de riesgos y por último la estructuración del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

Introducción

El presente proyecto se refiere a la elaboración de una propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio en una empresa del sector de la construcción de la ciudad de Bogotá, se realiza la propuesta sobre este sector porque la Continuidad del negocio es un sistema de riesgos que es de obligatorio cumplimiento

únicamente para las empresas del sector financiero por directriz de la Superintendencia Financiera de Colombia, pero es poco utilizado en los otros sectores del país por lo que se quiere implementar una propuesta que incluya el sector de la construcción con el fin de ampliar el alcance y dar a conocer este sistema de gestión de riesgos.

Este trabajo se realizará sobre una Pyme del sector de la construcción de la ciudad de Bogotá como prueba piloto debido a que se quiere acercar a este sector en crecimiento con la Continuidad del Negocio.

1. Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema

El presente proyecto se refiere a la propuesta para la implementación de un sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (de ahora en adelante SGCN) que brinde las herramientas necesarias para que las Pymes del sector de la construcción puedan responder de la mejor manera ante eventos inesperados que interrumpan su operación normal. Se trabajará esta propuesta en la empresa ITC aires S.A.S, una Pyme de este sector consolidada desde hace más de 4 años.

La situación problema de este proyecto ésta basada en la escasa utilización de algún sistema de Gestión de Continuidad del Negocio por parte de las empresas del sector constructor en Colombia donde se observa que no se cuenta con la regulación necesaria en este asunto. Si bien es cierto que hoy en día las empresas se capacitan y se preocupan por conocer y adoptar un sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, no contemplan otros escenarios de carácter interno y externo que pueden impactar sus operaciones, incurriendo en reprocesos, aumento de carga operativa y costos. Se plantea la propuesta ya que actualmente no existe ninguna regulación en Colombia que les exija

a las empresas de este sector contar con un plan de continuidad documentado y vigente por lo que se requiere introducir este tema en las empresas. Por lo anterior surge la pregunta: ¿Qué beneficios genera la implementación de un sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en una Pyme del sector de la construcción?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta para la implementación de un SGCN para la Pyme del sector de la Construcción ITC Aires S.A.S. dónde se ajuste un modelo de Continuidad del con el fin de que la empresa pueda obtener un beneficio de este sistema de gestión de riesgos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico inicial de ITC Aires S.A.S acerca de las necesidades frente al SGCN, para establecer los requerimientos de la propuesta a presentar.
- Desarrollar estrategias basadas en el análisis de impacto al negocio para atender las situaciones de contingencia en ITC.
- Brindar las herramientas metodológicas que le permitan a la empresa implementar el SGCN y aplicarlo en su operación.

1.3 Justificación

Con la intención de buscar una aproximación entre las **Pymes del sector de la Construcción y la Continuidad del Negocio** para contribuir con el desarrollo económico y social de éstas Pymes, se plantea la propuesta de la implementación de un SGCN que le permita a las Pymes de este sector tener una guía sobre el manejo de aquellos eventos que puedan afectar su operación normal impactando su cumplimiento, incluyendo y adaptando este sistema de gestión de riesgos con el propósito de que tengan la posibilidad

de mejorar sus procesos, y servicios a fin de ser más competitivas en el mercado de la ciudad de Bogotá.

Se decidió realizar este proyecto con una Pyme con más de 4 años en éste sector porque se va a plantear una prueba piloto que permita conocer la percepción y aceptación de su dirección hacia un sistema de gestión de riesgos que hasta el momento no es utilizado.

Con el presente proyecto se busca generar un impacto positivo en las Pymes en la ciudad del sector de la construcción, el criterio de realización de esta propuesta responde al interés que puede despertar, entre los empresarios de este sector , adicionalmente la posibilidad de implementar un SGCN, en donde se puede obtener información de todo lo relacionado con la respuesta ante eventos inesperados que interrumpan su operación normal, para el mejoramiento de sus negocios entre otras posibilidades.

2. Marco Teórico

El presente proyecto abarca la relación que puede existir entre un SGCN y las Pymes del sector de la construcción, para ello es importante conocer los componentes y generalidades del Plan de Continuidad del Negocio, sus diferentes aplicaciones en el mundo y el reciente comportamiento de este sector en el país.

2.1 Términos básicos

Para el desarrollo del presente proyecto, se definirán los principales conceptos que involucra a la Continuidad del negocio basado en la norma ISO 22301:2012.

2.1.1 Continuidad del Negocio

Se define como la capacidad de la organización para continuar con la entrega de sus productos o servicios a niveles aceptables predefinidos luego de un incidente disruptivo (ISO, 2012).

Según Rouse:

La continuidad del negocio (conocida en inglés como Business Continuity) describe los procesos y procedimientos que una organización pone en marcha para garantizar que las funciones esenciales puedan continuar durante y después de un desastre. La Planificación de la Continuidad del Negocio (BCP) trata de evitar la interrupción de los servicios de misión crítica y restablecer el pleno funcionamiento de la forma más rápida y fácil que sea posible. (Rouse, 2016)

2.1.2 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)

Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua. (ISO, 2008).

Según la norma ISO 22301:2012 Un sistema de gestión de continuidad del negocio (BCMS / SGCN) hace énfasis en la importancia de: - Entender las necesidades de la organización y la necesidad por establecer la política y objetivos de gestión de continuidad del negocio. - Implementar y operar controles y medidas para gestionar la capacidad de la organización para manejar incidentes disruptivos (interrupción brusca o repentina) - Monitorear y revisar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de

continuidad del negocio, y - La mejora continua basada en la medición de objetivos. (ISO, 2012)

2.1.3 Análisis de Impacto al Negocio (BIA)

El análisis de impacto del negocio por sus siglas en inglés (BIA) permite identificar la urgencia de recuperación para cada uno de los servicios de la organización, y determinar el impacto en caso de una interrupción, ya que la continuidad del negocio gira en torno al impacto. En primera instancia se evalúa el impacto regulatorio/legal, financiero, reputaciones, operativo y de servicio al cliente con el fin de determinar los procesos y servicios denominados críticos, a los cuales luego se les realiza una estrategia de recuperación para dar una continuidad a estas actividades críticas, además se determinan los tiempos de recuperación, es decir, hasta que tiempo será tolerable la organización de resistir una interrupción, también como los roles y grupos encargados para la recuperación. Adicionalmente es en esta etapa a partir de la cual de acuerdo al numeral 8.3 se definen las estrategias para la elaboración del PCN (ISO, 2012)

2.1.4 Análisis de Riesgos (RIA)

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, este último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El Análisis de estos riesgos depende de la información obtenida en la fase de identificación de riesgos. Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta

en el análisis de los riesgos: Probabilidad e Impacto. (Superintendencia Financiera de, 2007).

2.1.5 Pruebas de Continuidad

Con el fin de garantizar el funcionamiento y vigencia del Plan de Continuidad se deben realizar ejercicios que le permitan a la empresa medir y fortalecer sus estrategias de recuperación de cara a la prestación de sus servicios, es allí donde periódicamente se deben realizar pruebas a su sistema.

Según la norma ISO 22301:2012 “La organización debe ejercitar y ensayar sus procedimientos de Continuidad para asegurar que son consistentes con los objetivos del PCN” (ISO, 2012).

2.2 Bases Teóricas

Con el fin de definir unas bases teóricas que sustenten el desarrollo del presente proyecto se hará énfasis en el sector de la construcción para conocer más a fondo su comportamiento y alcances.

2.2.1 Sector de la Construcción

En términos de economía colombiana, normalmente se hace referencia a empresas de tamaño, pequeño y mediano para describir el término Pymes, como lo menciona Rodríguez: “Las Pymes representan el 9% del parque empresarial colombiano y cuenta con 532 mil empresas, de las cuales la micro son el 81,2%, pequeña el 7,5%, mediana el 1,5%, grande el 1,1%, no definidas 8,7%”. (Rodriguez, 2013)

Teniendo en cuenta lo anterior, las Pymes son una parte fundamental en el desarrollo de la economía del país y es gran fuente generadora de empleo. Adicionalmente si se hace énfasis en el sector de la construcción, se tiene un sector con gran potencial y desarrollo, por lo que se requiere que aumenten su competitividad como lo menciona Londoño: “Las

PYMES en construcción se enfrentan a desafíos cada vez mayores en el manejo de sus recursos, lo que exige líderes que adopten prácticas de evaluación reconocidas en el ámbito local y global, que optimicen sus procesos y favorezcan la competitividad y sostenibilidad en el tiempo”. (Londoño, 2015)

En concordancia con el reporte emitido por la Cámara Colombiana de la Construcción sobre indicadores económicos de la construcción en Colombia, las cifras obtenidas por el DANE, reflejan un aumento en todos los índices de la construcción, el índice total del sector construcción aumentó un 2,84%. (Camara Colombiana de la Construcción, 2019)

Al realizar un análisis de las pymes de este sector se puede destacar una tendencia a tener deficiencias en la administración de las mismas (Londoño, 2015) adicional a esto el informe de productividad presentado por la Cámara Colombiana de la Construcción, en el año 2019 destaca el hecho que los constructores colombianos presentan un rezago frente a la implementación de nuevas tecnologías y esto les impide la continuidad de sus actividades en sus primeros años. (Camara Colombiana de la Construcción, 2019).

Entonces es importante rescatar el proceso que plantean Veas & Pradeña quienes afirman que una buena administración en los proyectos de ingeniería se basan en poner “el énfasis en la adecuada planificación, coordinación, seguimiento, control y mejoramiento continuo de los proyectos de construcción, de manera tal que se puedan alcanzar los objetivos planteados en cada uno de ellos” (Pradena, 2009). Por este motivo es importante saber que las Pymes del sector de la construcción requieren ser cada vez más competitivas para perdurar en el tiempo y ser más rentables.

En el caso concreto de la construcción, Haponava & Al-Jibouri, (2009) catalogan el proceso de construcción en términos de medir el rendimiento ya que es esencial en el proceso de control, puesto que permite vigilar el desempeño al alcanzar objetivos finales. (Al-Jibouri, 2009)

2.2.2 Riesgos en el sector de la construcción

La construcción colombiana se encuentra en una etapa temprana de actualización en la gestión del riesgo, donde los objetivos se enfocan en cumplir los estándares técnicos de regulación de actividad, la evidencia internacional revela que el sector aún no logra alcanzar la etapa de creación de valor mediante la gestión actual a un nivel como el logrado por otros sectores como el bancario, firmas de capital privado (Camara Colombiana de la Construcción, 2019).

De acuerdo con la ilustración #1 al observar la industria de la construcción su posición que junto a industrias como la tecnológica y el retail muestra una muy baja sofisticación para su adecuada gestión de sus riesgos y al notar el comportamiento de estos sectores en la economía, a nivel de continuidad de los mismos en el caso de al pymes, es visible relación directa entre ambos factores donde la no implementación de tecnologías para la gestión del riesgo, lleva a una alta incertidumbre en la continuidad de la entidad.

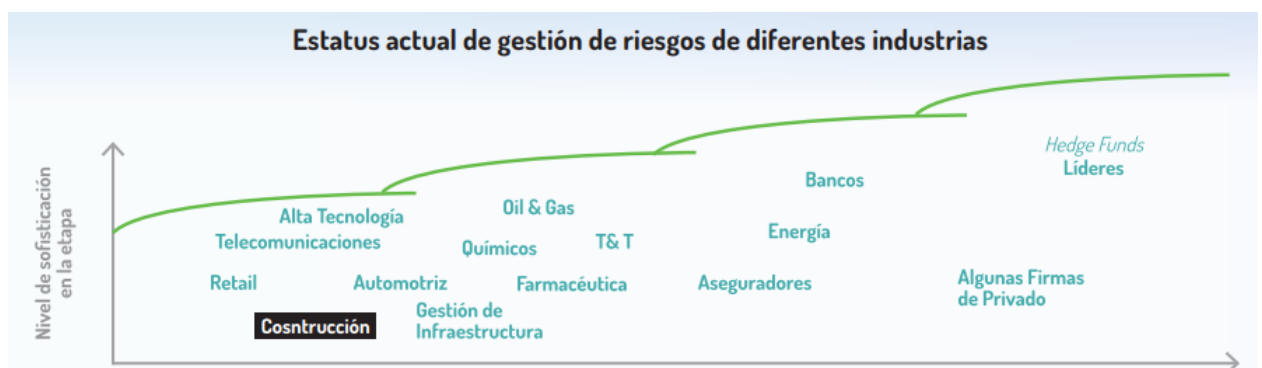


Ilustración #1

Fuente: Tomado de: Informe de productividad sector construcción de edificaciones

El estudio de riesgos en la industria se realiza mediante la clasificación de riesgos como externos e internos, para el presente proyecto se ha tomado la definición dada por el Ministerio de educación nacional donde identifican un riesgo externo como Situaciones asociados a la fuerza de la naturaleza u ocasionados por terceros que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad, así mismo el concepto de riesgo interno como el conjunto de fuentes de riesgo sobre las cuales la organización tiene el control directo.

De acuerdo con los hallazgo obtenidos en el informe de cifras de Camacol, “los Factores externos a la actividad tienen altos niveles de afectación e incidencia en el sector” (Camara Colombiana de la Construcción, 2019), casos como la baja calidad de la planeación de largo plazo, retrasos en la entrega de permisos y trámites para la construcción o la incertidumbre en cuanto a la normatividad, legislación, tributación y continuidad de políticas, son elementos que inciden de manera directa en la permanencia y competitividad de una pyme en el sector .

Para el desarrollo del presente proyecto se realizará un estudio de caso sobre una Pyme consolidada del sector de la construcción de la ciudad de Bogotá, gracias a que uno de los autores se desempeña laboralmente en ésta y conoce al detalle su operación normal.

Por otra parte, un autor del presente proyecto autor tiene una experiencia laboral de más de 4 años en el campo de los sistemas de Gestión de Riesgos más específicamente en el campo de la Continuidad de Negocio. Lo anterior permitirá para profundizar y analizar el impacto que puede tener la Continuidad del negocio como valor agregado en la empresa

ITC Aires S.A.S y así poder extenderlo hacia todo el sector constructor en la ciudad de Bogotá.

2.2.3 Empresa ITC Aires S.A.S

Para el presente proyecto se va a realizar la propuesta a la empresa ITC Aires S.A.S. Gracias a que uno de los autores del mismo se encuentra laborando allí desde hace 3 años en un cargo directivo, lo que permite profundizar de manera objetiva. A continuación se presenta la generalidad de la empresa objetivo.

ITC Aires S.A.S es una empresa dedicada a crear soluciones de construcción, tuvo sus inicios en el año 2000, siempre buscando la comodidad y bienestar de los clientes brindando soluciones de aire acondicionado refrigeración y ventilación en inmuebles privados del área metropolitana de la ciudad de Bogotá, brindando actualmente un portafolio de soluciones en diseño y construcción de proyectos de carácter eléctrico, de obra civil, construcción liviana, diseño y construcción de fachadas, redes contra incendio, redes de drenaje así mismo como el diseño, instalación y mantenimiento de todo tipo de equipo de aire acondicionado ventilación y refrigeración de espacios, es así como hoy día con 19 años de experiencia en el mercado han desarrollado cerca de 240 proyectos.

3. Metodología

3.1 Tipo de Investigación

Para el presente proyecto se utilizará una investigación cualitativa debido a que se basa en la obtención de datos en principio no cuantificable, basado en la observación del caso aplicado en ITC Aires S.A.S respecto al conocimiento e interés sobre la Continuidad del Negocio.

3.2 Diseño a utilizar

El presente proyecto se enfoca en la línea de Gestión, Conocimiento y Competitividad porque su alcance metodológico le permitirá al público objetivo recibir la propuesta e implementarla con el fin de estar más preparada ante las eventualidades que se puedan presentar, adicionalmente hoy en día el sector de la construcción no tiene el suficiente conocimiento ni regulación vigente en los sistemas de gestión de riesgos.

3.3 Población y Muestra

La población son las Pymes del sector de la construcción en la Ciudad de Bogotá y la muestra será la empresa ITC Aires S.A.S.

3.4 Instrumento de recolección de la información

Como instrumento de recolección de datos se utilizará la entrevista presencial, por lo anterior los autores de este proyecto se dirigirán a las instalaciones de la empresa ITC Aires S.A.S con el fin de tener un acercamiento y conocer las opiniones y percepciones de su personal directivo acerca de la Continuidad del Negocio y sus aplicaciones en la construcción.

3.5 Procesamiento de Datos

Se recolectará la información con el personal directivo de la empresa objetivo, mediante el siguiente formulario de entrevista:

	Universidad La Gran Colombia.		
	Facultad de postgrados- Entrevista de uso académico		
	Entidad		
	Formato de análisis del cargo		
	fecha:		motivo
1. ¿Que cargo desempeña actualmente?			
2. ¿Hace cuanto desarrolla esta actividad ?			
3. ¿Cual es el cargo inmediato superior?			
4.¿Conoce el termino continuidad del negocio?			
5.¿Considera que es importante aplicar una estrategia para mititgar un evento de interrupcion en sus actividades labores, por que ?			
6. ¿Con que frecuencia recibe capacitación sobre el plan de continuidad de negocio aplicado en su empresa ?			
7. ¿Durante sus actividades laborales se ha presentado una situación que le impida el normal desarrollo de la misma?, cual?			
8. ¿frente a un evento de protesta social, problemas de transporte,falta de permisos,etc , donde se impida realizar sus atividades laborales, que acciones emplea la empresa ?			
9. ¿Frente a una indisponibilidad de sus recursos (archivo,equipos de comunicación,software),como relizaria las actividades que tiene asu cargo diariamente ?			
10.¿Considera que existe alguien en la compañía alguien que pueda apoyar las labores que usted realiza, en el caso de usted no poder asistir ?			
11 ¿Tiene diferentes métodos para realizar sus actividades labores ?			

Ilustración #2

Fuente: Elaboración propia

4. Resultados

4.1 Contrastación de Planteamiento

El presente proyecto presenta la propuesta para que la empresa IT Aires S.A.S implemente el SGCN que contemple estrategias operativas en caso de ausencia o indisponibilidad de: personal, materiales y proveedores, ya que de acuerdo a la evaluación y análisis realizados, son los aspectos más críticos que impactan la empresa en caso de la materialización de algún evento disruptivo.

Dado esto, y de acuerdo al planteamiento inicial, se ratifica la falta de conocimiento del personal directivo de la empresa en este asunto, sin embargo, se evidencia el interés por parte del mismo en adquirir el conocimiento necesario que permita aplicar esta idea de negocio y en el corto plazo obtener ventajas competitivas frente al sector.

5. Discusión de Resultados

5.1 Análisis de Datos

Ficha técnica encuesta.

Esta encuesta fue aplicada a 9 de empleados pertenecientes a la empresa ITC Aire S.A.S, cuya actividad económica principal es la creación y adecuación de espacios inmobiliarios, donde se arrojaron los siguientes resultados en los ítems de evaluación.

- Pregunta 1: ¿Qué cargo desempeña actualmente?

Se decidió realizar esta entrevista al personal encargado de la toma de decisiones a nivel estratégico, táctico y operativo. Esta propuesta involucra la toma de decisiones de carácter administrativo y directivo en la compañía por lo que enfocaremos en los cargos directivos, que representa el 81.81% de las entrevistas aplicadas.

- Pregunta 2: ¿Hace cuánto desarrolla esta actividad?

Los entrevistados a nivel directivo aseguran llevar más de un año realizando las actividades correspondientes a su cargo, lo que indica que son conocedores de las actividades y de los riesgos dentro del sector de la construcción en Bogotá y que los datos obtenidos tienen un registro repetitivo en la compañía.

- Pregunta 3: ¿Cuál es el cargo inmediato superior?

Mediante la captura de estos datos se obtiene la estructura organizacional y es claro que en los cargos administrativos conocen a quién acudir frente a un evento que impida la normal realización de actividades.

- Pregunta 4: ¿Conoce el termino continuidad del negocio?,

El 78 % de los entrevistados afirman no conocer el termino y el 22% aunque conocen el termino no tienen muy claro cómo se implementa, ni la importancia de este frente a un evento que interrumpa su operación.

- Pregunta 5: ¿Considera que es importante aplicar una estrategia para mitigar un evento de interrupción en sus actividades labores, por qué?

Aunque el total de la población afirmo que, si es importante, no es claro como mitigarlo ni que herramientas utilizar frente al mismo, adicionalmente no se relaciona en ninguno de los casos en término de continuidad de negocio con la mitigación de riesgos en la compañía.

- Pregunta 6: ¿Con que frecuencia recibe capacitación sobre el plan de continuidad de negocio aplicado en su empresa?

Se obtuvo que ningún colaborador de esta empresa ha recibido capacitación en la continuidad del negocio, sin embargo, se evidencia interés por parte de los entrevistados frente al tema.

- Pregunta 7: ¿Durante sus actividades laborales se ha presentado una situación que le impida el normal desarrollo de la misma?

De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que el 50% de los entrevistados han presentado al menos un evento disruptivo que afectó el normal desarrollo de sus funciones, las cuales son:

- Bloqueos, marchas, orden publico
- Enfermedades, ausentismo
- Alta rotación del personal a cargo
- Incumplimiento por parte de los proveedores

Lo anterior evidencia que la empresa se encuentra expuesta a riesgos de incumplimiento con sus contrapartes debido a eventos de interrupción que impiden el logro de los objetivos.

- Pregunta 8: Frente a evento de protesta social, problemas de transporte, falta de permisos y licencias para operar, etc. ¿Cómo realizaría sus funciones?

El 100% de los entrevistados mencionó que no puede realizar sus labores, evidenciando que no se cuenta con estrategias de respaldo frente a eventos comunes que pueden afectar el normal funcionamiento de la empresa.

- Pregunta 9: ¿Frente a una indisponibilidad de sus recursos, como realizaría las actividades que tiene a su cargo?

El 75% de los entrevistados manifiesta que no puede continuar con sus labores, mientras que el 25% menciona tener estrategias operativas que le permitan continuar con sus labores. Se evidencia un aspecto por mejorar ya que se a causa de la indisponibilidad de los recursos, se ha incurrido en incumplimientos a terceros, afectando la reputación de la empresa.

- Pregunta 10: ¿Considera que existe alguien en la compañía que pueda apoyar las labores que usted realiza, en el caso de usted no poder asistir?

Se obtuvo que el 30% de los entrevistados cuentan con al menos un personal de respaldo o Backup, sin embargo, se evidencia que la empresa no cuenta con un esquema definido que le permita cumplir con su operación en caso de ausencia de su personal clave.

- Pregunta 11: ¿Tiene diferentes métodos para realizar sus labores?

En esta pregunta, los entrevistados manifestaron que por la manualidad de los procesos y operaciones, no cuentan con diferentes estrategias de solución y cumplimiento de su operación por lo que se requiere realizar mejoras en los procesos y funciones del personal tanto operativo como táctico y estratégico.

6. Conclusiones Generales

Al finalizar el presente proyecto y basados en el diseño metodológico aplicado se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones.

6.1 Conclusiones

ITC Aires S.A.S favorece los procesos de mejora continua con el fin de ampliar y aplicar el conocimiento, gracias a esto se cuenta con una estructura organizacional consolidada que permite la inclusión de nuevas metodologías de para el beneficio de sus colaboradores, se espera que con la propuesta de implementación del SGCN e contribuya al aumento de la competitividad, no solo de esta empresa sino también de las Pymes en la ciudad de Bogotá.

Existe un claro distanciamiento entre las Pyme objetivo del presente proyecto y los sistemas de Gestión de Riesgos a nivel general, y esta es una problemática que ha impactado en la competitividad de las Pymes del sector de la construcción dificultado el progreso de los negocios que hoy en día no consideran necesario o piensan que es más costosa la adopción de nuevas metodologías para el crecimiento de sus negocios, para demostrar esto, se realizó el diseño metodológico en el cual se analizó la información obtenida por el personal directivo de la Pyme entrevistada donde se confirmaron los resultados que evidencian la brecha presente entre éstas y el SGCN, sin embargo, este es un problema que se debe solucionar articulando una normativa fundamentada que les permitan aclarar y expandir sus conocimientos con el fin de favorecer el desarrollo de sus actividades productivas.

Ante el escenario de desconocimiento del SGCN entre la Pyme objetivo se concluye que al fomentar los espacios dedicados a la enseñanza y formalización del conocimiento en materia de Gestión de Riesgos para las Pymes del sector de la construcción se puede contribuir al crecimiento administrativo y productivo de estas, mejorando su posicionamiento en el mercado actual, además con la divulgación de la información más Pymes se pueden beneficiar.

Con base en los resultados obtenidos, la empresa ITC Aires S.AS. presenta un marcado comportamiento hacia el no uso de algún sistema de gestión de riesgos por falta de conocimiento al respecto, sin embargo, se evidencia un gran interés por parte de éstas acerca de profundizar el conocimiento en este tema para que en el corto plazo se fortalezca la generación del conocimiento en y de esta manera lograr un valor agregado.

6.2 Recomendaciones

Establecer indicadores de gestión para la empresa objetivo de tal manera que se puedan medir, controlar y monitorear sus riesgos de interrupción con el fin de tomar acciones de mejora y que la empresa objetivo adapte el SGCN para sus procesos.

Bibliografía

- Al-Jibouri, H. &. (2009). Influence of process performance during the construction stage on achieving end-project goals. *Supply Chain Management*.
- Camara Colombiana de la Construcción. (2019). *Tendencias de la Construcción*. Bogotá.
- Colombia, Superintendencia Financiera de. (2007). Circular externa 041.
- ISO. (2008). *ISO/IEC 27000*.
- ISO. (2012). *ISO 22301: Seguridad de la Sociedad: Sistemas de Continuidad del Negocio*.
- Londoño, M. C. (2015). Evaluación de Proyectos en las Pymes del Sector de la Construcción.
- Pradena, L. V. (2009). Aplicaciones de la administración integral de proyectos de la industria de la construcción. *Revista de la Construcción*, 50.
- Rodriguez, A. G. (2013). La realidad de la Pyme Colombiana: Desafío para el desarrollo.
- Rouse, M. (2016). *Continuidad de Negocios (BC)*. Guía de Gestión de Proyectos de TI.