



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN
DEL RIESGO OPERACIONAL EN LA INDUSTRIA
DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

PRESENTA:

ANDRÉS IVÁN ZECUA FERNÁNDEZ

**DIRECTOR DE TESIS:
M.I. SUSANA CASY TÉLLEZ BALLESTEROS**

MÉXICO, D.F.

2011

Agradecimientos

A mis padres

Por el apoyo incondicional y motivación que ha sido indispensable para la culminación de mis estudios profesionales, en particular a la memoria de mi padre que con su ejemplo de trabajo, dedicación y honestidad me ha dejado la mejor de las enseñanzas.

A mis hermanos

Por sus consejos, motivación y comprensión en los momentos más difíciles.

A mi director de tesis y sinodales

Por sus observaciones y recomendaciones que sin duda contribuyeron a mejorar el presente trabajo.