

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“ANÁLISIS DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS Y  
SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL  
BANCO DE CRÉDITO BCP DE NUEVO CHIMBOTE 2010”**

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

**AUTOR:**

**BACH. GARCÍA ALBAN LORENA ARILU**

**ASESOR:**

**MG. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN**

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ**

**2010**

DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a Dios y mi familia Segundo,  
Arlu, Vero y Micky quienes me ayudaron con  
su apoyo incondicional a desarrollar mis  
conocimientos y estar más cerca de mis metas  
profesionales.*

*Lorena García Albán*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis; tanto ellos como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.*

*Esto fue posible gracias a Dios, gracias por otorgarme la sabiduría y la salud para lograrlo.*

*A mis padres amados que siempre están en todo momento.*

*Gracias a las de ideas y conocimientos de mis compañeros y equipo de trabajo durante estos cinco años estudios.*

*No quisiera olvidar a mi profesor, consejero y asesor Mg. José Linares Cazola quien me motivo a continuar en mis momentos de flaqueo.*

*La Autora*

## RESUMEN

Con la presente investigación se busca demostrar que los planes de continuidad de negocios disminuye la insatisfacción del cliente cuando cae el sistema de atención en el Banco de Crédito BCP de la oficina de Nuevo Chimbote.

La teoría sostiene que los planes de continuidad permiten recuperar las operaciones de una organización frente a cualquier evento infortunado garantizando la seguridad su productividad; asimismo la satisfacción del cliente un estado emocional ante un servicio después de haberlo experimentado, por ello, el cliente es lo más importante de la vida de una organización.

En la contrastación de la hipótesis se obtuvo de los clientes del Banco de Crédito BCP de la oficina de nuevo Chimbote en las siguientes situaciones: en condiciones normales de atención, cuando cae el sistema operativo e interrumpe la continuidad de sus servicios y cuando se aplica el plan de continuidad de negocios; donde se logra observar los diferentes niveles de la satisfacción del cliente y su relación que hay entre las dos variables puesto que disminuye la insatisfacción de los clientes con respecto al servicio que brindan.

Con los datos obtenidos hemos confirmado la teoría para el caso de los planes de contingencia y llegamos a la conclusión que tiene efectos directos en la satisfacción del cliente.

La Autora

## **ABSTRACT**

With this research attempts to demonstrate that business continuity plans reduces customer dissatisfaction when it falls care system in the Banco de Crédito BCP office Nuevo Chimbote.

The theory holds that continuity plans provide for recovery operations of an organization against any unfortunate event to ensure the safety their productivity, customer satisfaction also an emotional state to a service after having experienced it, therefore, the customer is the most important organizational life.

In contrasting the hypothesis was obtained from clients Banco de Crédito BCP office again Chimbote in the following situations: under normal conditions of care, when it falls down the system and break the continuity of service and when applying business continuity plan, where one could observe the different levels of customer satisfaction and the relationship between the two variables because it lowers the customers' dissatisfaction about the service they provide.

With the data we have confirmed the theory for the case of contingency plans and we conclude that has a direct impact on customer satisfaction.

The Author

## INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado; existe una serie de cambios veloces, intensos y novedosos en el ámbito tanto científico, económico, competitivo y tecnológico, influyendo directamente en la perspectiva de los clientes frente a los servicios de calidad que le pueden brindar. Sin embargo, para este pequeño mundo empresarial; las personas como clientes, continúa siendo un tema difícil de resolver, muchas veces sin importarles o sin tomar en cuenta que el ser humano es el activo más valioso e indispensable, y que de él depende el éxito o el fracaso de las empresas y que para lograr esta calidad deseada es necesario tomar las medidas necesarias y no dejar de prever cualquier tipo de incertidumbre que pueda presentarse. Lo que diferencia a una institución de otra, es la calidad de su gente y su servicio.

Asimismo podemos destacar actualmente las empresas con una filosofía moderna en gestión hacia la calidad; buscan de una manera continua desarrollar ventajas competitivas sostenibles a través del tiempo que le permita competir en el mercado, logrando una imagen sólida; por ende un posicionamiento diferencial dentro del sistema comercial.

No es ajeno observar que en nuestro país las empresas de los diferentes sectores y dimensiones siempre ven afectado con situaciones no previstas es por ello que muchas veces impiden su desarrollo e imposibilitan seguir con operacionalización.

Por ello que el Banco de Crédito BCP cuenta con un plan de continuidad de negocios que funciona a raíz de la caída de su sistema operativo que influye en la satisfacción del cliente. En consecuencia a través de esta investigación buscamos como alternativa como un diagnostico estructural y a su vez identificar la relación entre ambas variables y poder intervenir en forma apropiada.

Este estudio de investigación abarca seis capítulos, el primer capítulo comprende el planteamiento de la situación problemática y la definición respectiva mediante su formulación, también se presentan los antecedentes de estudio similares al nuestro, finalmente se formulan los objetivos que se constituyen en la dirección durante todo el proceso de la investigación; el segundo capítulo presentamos el marco teórico que ha sido elaborado con diferentes fuentes y sustenta las conclusiones de nuestra investigación; en el tercero, se desarrolla y exponen los diversos métodos, diseños, instrumentos y técnicas a las cuales recurrimos para recolectar, organizar y analizar los datos; en el cuarto, se presentan y discuten los resultados a contrastando con las teorías científicas; en el quinto se declaran las conclusiones a las cuales hemos arribado y se anotan algunas sugerencias que surgen como consecuencia del trabajo a lo largo del proceso investigativo, finalmente en el sexto nos referimos al soporte bibliográfico.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula	
Dedicatoria -----	I
Agradecimientos -----	II
Resumen -----	III
Abstract -----	IV
Introducción -----	V
Índice General -----	VI
Índice de Ilustraciones -----	IX
1. Marco Metodológico -----	1
1.1. El problema -----	2
1.1.1. Descripción del problema -----	2
1.1.2. Formulación del problema -----	6
1.1.3. Selección del problema -----	7
1.1.4. Antecedentes de Estudio -----	8
1.1.5. Justificación -----	17
1.1.6. Limitaciones -----	18
1.2. Objetivos -----	18
1.2.1. Objetivo General -----	18
1.2.2. Objetivos Específicos -----	18
1.3. Hipótesis -----	19
1.4. Variables e Indicadores -----	19
1.5. Diseño de la ejecución -----	24
1.5.1. Tipo de investigación -----	24
1.5.2. Diseño de investigación -----	24
1.5.3. Muestra poblacional -----	25
1.5.4. Técnicas, Instrumentos, Fuentes o Informantes -----	29
2. Marco Referencial Científico -----	36
2.1. Marco Teórico -----	37
2.1.1. Plan de Contingencia -----	37



Planeación -----	37
Contingencia -----	38
Plan de Contingencia -----	38
Características del Plan de Contingencia -----	40
Ventajas de Planeación de Contingencia -----	40
Desventajas de Planeación de Contingencias -----	41
2.1.2. Satisfacción del cliente -----	41
El Cliente -----	41
Escuchar al Cliente-----	42
Satisfacción del Cliente -----	43
Modelo Básico de Satisfacción del Cliente -----	45
La clave de la Satisfacción -----	46
Por qué medir la Satisfacción -----	47
Calidad y Satisfacción -----	47
2.1.3. Los Planes de Contingencia y relación con la Satisfacción del Cliente-----	49
2.2. Marco Conceptual -----	51
3. Descripción de los resultados -----	53
3.1. Ordenamiento de los datos -----	54
4. Contrastación de Hipótesis -----	101
4.1. Descripción y análisis de la hipótesis -----	102
4.2. Contrastación frente a los datos e información lograda -----	104
5. Discusión de resultados -----	109
6. Conclusiones y Recomendaciones -----	114
6.1. Conclusiones -----	115
6.2. Recomendaciones -----	116
7. Bibliografía y Anexos -----	117
7.1. Bibliografía -----	118
7.2. Anexos-----	120

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

### 1. MARCO METODOLÓGICO

1.1. Tabla A: Tabla de operacionalización de variables -----	20
1.2. Tabla B: Tabla de consistencia lógica-----	21
1.3. Tabla C: Tabla de Ítem e Instrumento-----	23
1.4. Tabla D: Tabla de Confiabilidad-----	31
1.5. Tabla E: Tabla de Validez-----	33

### 2. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

#### Variable Independiente:

Datos nominales de la satisfacción del cliente cuando cae el sistema de atención al cliente en el Banco de Crédito BCP.

2.1. Cuadro N°001: Distribución de los clientes encuestados según su sexo---	56
2.2. Gráfico N°001: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su sexo-----	56
2.3. Cuadro N°002: Distribución de los clientes encuestados según su edad---	57
2.4. Gráfico N°002: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su edad-----	57
2.5. Cuadro N°003: Distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	58
2.6. Gráfico N°003: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	58
2.7. Cuadro N°004: Distribución de los clientes según el tipo de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	59
2.8. Gráfico N°004: Gráfico de la distribución de los clientes según el tipo de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	59
2.9. Cuadro N°005: Distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	60
2.10. Gráfico N°005: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	60

2.11. Cuadro N°006: Distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	61
2.12. Gráfico N°006: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	61
2.13. Cuadro N°007: Distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	62
2.14. Gráfico N°007: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP---	62
2.15. Cuadro N°008: Distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	63
2.16. Gráfico N°008: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	63
2.17. Cuadro N°009: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	64
2.18. Gráfico N°009: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	64
2.19. Cuadro N°010: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	65
2.20. Gráfico N°010: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	65
2.21. Cuadro N°011: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco de Crédito BCP-----	66
2.22. Gráfico N°011: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco de Crédito BCP-----	66
2.23. Cuadro N°012: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP-----	67
2.24. Gráfico N°012: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP-----	67

2.25. Cuadro N°013: Distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	68
2.26. Gráfico N°013: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	68
2.27. Cuadro N°014: Distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	69
2.28. Gráfico N°014: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	69
2.29. Cuadro N°015: Distribución de los clientes encuestados que recomendarías los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	70
2.30. Gráfico N°015: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que recomendarías los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	70

Datos nominales de la satisfacción del cliente en la aplicación del plan de continuidad de negocios en el Banco de Crédito BCP.

2.31. Cuadro N°016: Distribución de los clientes encuestados según su sexo---	71
2.32. Gráfico N°016: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su sexo-----	71
2.33. Cuadro N°017: Distribución de los clientes encuestados según su edad---	72
2.34. Gráfico N°017: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su edad-----	72
2.35. Cuadro N°018: Distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	73
2.36. Gráfico N°018: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	73
2.37. Cuadro N°019: Distribución de los clientes según el tipo de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	74
2.38. Gráfico N°019: Gráfico de la distribución de los clientes según el tipo	

de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	74
2.39. Cuadro N°020: Distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	75
2.40. Gráfico N°020: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	75
2.41. Cuadro N°021: Distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	76
2.42. Gráfico N°021: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	76
2.43. Cuadro N°022: Distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	77
2.44. Gráfico N°022: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	77
2.45. Cuadro N°023: Distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	78
2.46. Gráfico N°023: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	78
2.47. Cuadro N°024: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	79
2.48. Gráfico N°024: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	79
2.49. Cuadro N°025: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	80
2.50. Gráfico N°025: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	80
2.51. Cuadro N°026: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco de Crédito BCP-----	81
2.52. Gráfico N°026: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco de Crédito BCP-----	81

2.53. Cuadro N°027: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP----	82
2.54. Gráfico N°027: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP-----	82
2.55. Cuadro N°028: Distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	83
2.56. Gráfico N°028: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	83
2.57. Cuadro N°029: Distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	84
2.58. Gráfico N°029: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	84
2.59. Cuadro N°030: Distribución de los clientes encuestados que recomendarías los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	85
2.60. Gráfico N°030: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que recomendarías los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	85

**Variable Dependiente:**

Datos nominales de la satisfacción al cliente en condiciones normales de atención en el Banco de Crédito BCP.

2.61. Cuadro N°031: Distribución de los clientes encuestados según su sexo---	86
2.62. Gráfico N°031: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su sexo-----	86
2.63. Cuadro N°032: Distribución de los clientes encuestados según su edad---	87
2.64. Gráfico N°032: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su edad-----	87
2.65. Cuadro N°033: Distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	88

2.66. Gráfico N°033: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados por su zona de residencia-----	88
2.67. Cuadro N°034: Distribución de los clientes según el tipo de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	89
2.68. Gráfico N°034: Gráfico de la distribución de los clientes según el tipo de operación realiza en el Banco de Crédito BCP-----	89
2.69. Cuadro N°035: Distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	90
2.70. Gráfico N°035: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora para ser atendido en el Banco de Crédito BCP-----	90
2.71. Cuadro N°036: Distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	91
2.72. Gráfico N°036: Gráfico de la distribución de los clientes según el tiempo de demora en el proceso de la operación en el Banco de Crédito BCP-----	91
2.73. Cuadro N°037: Distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	92
2.74. Gráfico N°037: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el sistema de atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	92
2.75. Cuadro N°038: Distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	93
2.76. Gráfico N°038: Gráfico de la distribución de los clientes que califican el tiempo de espera para su atención con ticket en el Banco de Crédito BCP-----	93
2.77. Cuadro N°039: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	94
2.78. Gráfico N°039: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad en la atención en el Banco de Crédito BCP-----	94
2.79. Cuadro N°040: Distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	95
2.80. Gráfico N°040: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados sobre la calidad de información que se le brinda del Banco de Crédito BCP-----	95
2.81. Cuadro N°041: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco	

de Crédito BCP-----	96
2.82. Gráfico N°041: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la veracidad en la información brindada en el Banco de Crédito BCP-----	96
2.83. Cuadro N°042: Distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP----	97
2.84. Gráfico N°042: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según su calificación a la seguridad brindada por el Banco de Crédito BCP-----	97
2.85. Cuadro N°043: Distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	98
2.86. Gráfico N°043: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados según la satisfacción que tiene con el servicio recibido en el Banco de Crédito BCP-----	98
2.87. Cuadro N°044: Distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	99
2.88. Gráfico N°044: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que volverían a contratar los servicios prestados por el Banco de Crédito BCP-----	99
2.89. Cuadro N°045: Distribución de los clientes encuestados que recomendarían los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	100
2.90. Gráfico N°045: Gráfico de la distribución de los clientes encuestados que recomendarían los servicios brindados en el Banco de Crédito BCP-----	100