FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS DE GRADO PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN;
DENOMINADA:

MEJORA DEL NIVEL DE ATENCIÓN FRENTE A UN SISTEMA DE CONTINGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO BCP – FILIAL CHICLAYO

AUTOR:

FIORELLA MARICÉ PAREDES CICCIA

ASESOR:

LIC. MARCO CAPRISTAN CAMPOS

Pimentel, Julio del 2008

Resumen

Con el presente trabajo de investigación, "Mejora del nivel de atención frente a un Sistema de Contingencia del Banco de Crédito BCP" se pretende dar a conocer la importancia de un plan simplificado el que permita mantener rangos óptimos del nivel de atención ante una situación inesperada para el Banco.

El deseo de mantener las buenas prácticas de gestión de los servicios, hace que la entidad financiera desarrolle un plan de continuidad, que al implementarlo se observa deficiencias en su ejecución, generando un impacto negativo hacia el cliente por percibir la desorganización, lo cual conlleva a un desnivel en la atención. Por ello es que en el presente trabajo de investigación se realiza un estudio descriptivo cualitativo, inscrito en el enfoque empírico analítico, apoyándose en la teoría de contingencia de Lawrence y Lorsh, teoría del sistema de Von Bertalanffy y la teoría de la calidad de Kaoru Ishikawa; de igual forma se empleó una muestra de 30 clientes aleatoriamente, que hayan presenciado un plan de contingencia en la oficina "Chiclayo Open Plaza" del BCP de acuerdo a los arrivos o tickets atendidos durante el día, así como también a todo el personal de la oficina para identificar la percepción que asumen sobre la organización del plan que ejecuta la entidad ante una caída de sistema.

El aporte más importante de este trabajo es diseñar un plan de contingencia simplificado para evitar interrupciones prolongadas en el servicio y así mismo minimizar el impacto negativo que asume el cliente en su atención.