

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA**



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CONTINGENCIA  
PARA LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES EN LA  
EMPRESA ATENTO PERÚ SAC”**

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero  
Administrativo

Autor:

**Bach. Capcha Chávez, Gabriela Denisse**

Asesor:

Dr. Peña Huertas, José Gustavo

Lima, marzo de 2022

## RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional versa sobre el análisis, desarrollo e implementación de un plan de contingencia para la continuidad de las operaciones en la empresa Atento Perú SAC teniendo como principal objetivo, describir la implementación del plan de contingencia de la empresa Atento Perú SAC 2020, describir la implementación de la continuidad de las operaciones de la empresa Atento Perú SAC 2020 y establecer estrategias de gestión empresarial para la continuidad de las operaciones de la empresa Atento Perú SAC 2020, creando operaciones resilientes ante las amenazas identificables o contando con alternativas de continuidad operativa. Luego de un análisis crítico de las amenazas y vulnerabilidades de los ambientes y procesos tecnológicos, que pueden afectar directamente los servicios ofrecidos a los principales clientes y que estos se puedan verse afectados y que podría desencadenar en una serie de consecuencias dentro de sus sistemas operacionales. Se evaluó como alternativa de solución la creación de un plan de contingencia, ejecutando su implementación para los principales clientes críticos de la empresa Atento Perú SAC. Se divide el tráfico de las operaciones de la sede de Lima, considerando un 70% sede Lima y 30% sede Trujillo, así podemos contar con las operaciones trabajando de manera simultánea en diferentes sedes y de presentar un incidente desafortunado en una de las sedes, se podrá concretar con la continuidad de las operaciones en la otra sede. También se consideró contar con una data center de supervivencia ante el escenario de caída total de la sede principal de Lima. La alternativa de supervivencia es a través de la central de supervivencia habilitada en la sede alterna en Trujillo, considerando que solo se atenderá en modo supervivencia sin grabaciones y sin reporteria, esto mientras dure el incidente.

**Palabras clave:** implementación de contingencia, continuidad de operaciones, plan de contingencia, estrategias de gestión empresarial.

## ABSTRACT

This Professional Sufficiency Work deals with the analysis, development and implementation of a contingency plan for the continuity of operations in the company Atento Perú SAC, with the main objective of describing the implementation of the contingency plan of the company Atento Perú SAC 2020 , describe the implementation of the continuity of operations of the company Atento Perú SAC 2020 and establish business management strategies for the continuity of operations of the company Atento Perú SAC 2020, creating operations that are resilient to identifiable threats or having continuity alternatives operative. After a critical analysis of the threats and vulnerabilities of the technological environments and processes, which can directly affect the services offered to the main clients and that these may be affected and that could trigger a series of consequences within their operational systems. The creation of a contingency plan was evaluated as an alternative solution, executing its implementation for the main critical clients of the company Atento Perú SAC The traffic of the operations of the Lima headquarters is divided, considering 70% Lima headquarters and 30% Trujillo headquarters, so we can count on the operations working simultaneously in different locations and if an unfortunate incident occurs in one of the locations, it can be specified with the continuity of operations in the other location. It was also considered to have a survival data center in the scenario of total collapse of the main headquarters in Lima. The survival alternative is through the survival center set up at the alternate headquarters in Trujillo, considering that it will only be attended in survival mode without recordings and without reporting, this while the incident lasts.

**Keywords:** contingency implementation, continuity of operations, contingency plan, business management strategies.