



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Implementación del ciclo de Deming para mejorar el proceso de atención al cliente en  
la empresa Lujta Perú, Lima 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

**Presentado por:**

**Autor:** Alvarez Aguilar, Daniel Arturo


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-8997-3692>

**Asesor:** Mg. Arce Guevara, Ernesto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>

**Lima – Perú**

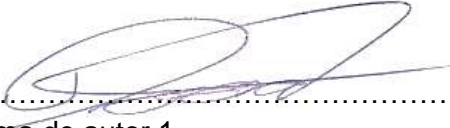
**2026**

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 12/03/2026

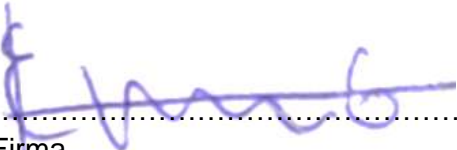
Yo, Daniel Arturo Alvarez Aguilar, egresado de la Facultad de **Facultad de Ingeniería y Negocio** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Implementación del ciclo de Deming para mejorar el procesó de atención al cliente en la empresa Llujta Perú, Lima 2025”** Asesorado por el docente: Arce Guevara Ernesto DNI 09085080 ORCID 0000-0002-3082-5789, tiene un índice de similitud de **5 (cinco) %** con código OID 14912:553065582 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

  
 .....  
 Firma de autor 1  
 Daniel Arturo Alvares Aguilar  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: 71466127

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....

  
 .....  
 Firma  
 Mg. Ernesto Arce Guevara  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: 09085080

Lima, 12 de marzo de 2026

## Índice general

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	IX
CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción general de la experiencia	1
1.1. Reseña de la empresa	1
1.2. Ubicación y actividad empresarial	3
1.3. Misión, visión y valores de la empresa	5
1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno	5
1.5. Problemática y objetivos trazados	12
CAPÍTULO II. Fundamento del Tema elegido	17
2.1. Bases teóricas	17
2.2. Marco conceptual	19
2.3. Antecedentes	28
2.4. Justificación de la metodología elegida.	32
CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia	35
3.1. Diagnóstico de la situación problemática	35
3.2. Desarrollo de la experiencia	41
3.3. Modelado de la propuesta o solución	44
3.4. Resultados	61
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Referencias	65
Anexo	67

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Lista de empresas competidores dedicadas a la administración de edificios. ....	6
<b>Tabla 2</b> Brecha técnica para mejorar los procesos de atención al cliente .....	38
<b>Tabla 3</b> Preparación de la información .....	46
<b>Tabla 4</b> Archivo Físico y Virtual .....	50
<b>Tabla 5</b> Envío de la información digitalmente.....	51
<b>Tabla 6</b> Mejora realizada objetivo específico 1 .....	51
<b>Tabla 7</b> Mejora realizada objetivo específico 2.....	60
<b>Tabla 8</b> Mejora realizada objetivo específico 3.....	61

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Logo Llujta Perú SAC .....	2
<b>Figura 2</b> Principales clientes de Llujta Perú SAC.....	3
<b>Figura 3</b> Mapa de localización de Llujta Perú S.A.C.....	4
<b>Figura 4</b> Estructura actual de Llujta Perú SAC.....	7
<b>Figura 5</b> Diagrama de procesos de Llujta Perú SAC .....	12
<b>Figura 6</b> Diagnóstico de la Problemática .....	36
<b>Figura 7</b> Diagnóstico de solución .....	40
<b>Figura 8</b> Ciclo de Deming.....	44
<b>Figura 9</b> Usuario Web – Llujta Perú .....	52
<b>Figura 10</b> Menú web – Llujta Perú .....	53
<b>Figura 11</b> Equipo celular – chatbot.....	59

## **Dedicatoria**

El presente trabajo fue realizado en honor a mi mamá, por siempre creer en mí y apoyarme incondicionalmente, a mi padre por ser un ejemplo de que ante la adversidad nunca bajas los brazos, A mi hija por ser el motor que me impulsa a seguir cada día, con una sonrisa hace que mi día cambie y me llene ánimos.

## **Resumen**

El trabajo que se presenta a continuación, tiene como propósito principal aplicar el Ciclo PDCA para progresar los procesos en atención al cliente en la organización dedicada a la administración de edificios en la capital de Perú. En tal sentido, se apoya en la teoría del Ciclo de Deming, para prosperar la mejora de procesos de atención al cliente, que justifica las variables del presente trabajo.

El modelo utilizado se basa en la aplicación del ciclo PDCA, lo que permite el reconocimiento y exclusión de problemas en los procesos de atención al cliente. La aplicación del modelo mencionado inicia a partir de un conjunto de experiencias vividas durante un periodo de 48 meses, en la oficina administrativa de la empresa Llujta Perú S.A.C.

Por medio de su aplicación, se obtuvo la mejora en los procesos en atención al cliente aplicando herramientas tecnológicas, protocolos de atención y capacitación al personal, lo que generó una mejora en el servicio que brinda la empresa y un incremento en la rentabilidad. Se concluye que la aplicación del Ciclo PDCA, junto con aplicación de herramientas tecnológicas, un adecuado protocolo de atención al cliente permite ofrecer un servicio eficiente para los intereses de sus clientes, lo cual contribuye al desarrollo de las funciones administrativas más eficiente.

Palabras clave: proceso en atención al cliente, Ciclo de PDCA, mejora continua, progreso, protocolos de atención.

## **Abstract**

The work presented below aims to apply the PDCA cycle to improve customer service processes in a building management company in Lima, Peru. It draws on the Deming Cycle to enhance customer service processes, thus justifying the variables considered in this study.

The model used is based on the PDCA cycle, which allows for the identification and elimination of problems in customer service processes. The application of this model stems from a set of experiences gathered over a 48-month period in the administrative office of Lluja Perú S.A.C.

Through its application, improvements were achieved in customer service processes by implementing technological tools, service protocols, and staff training. This resulted in improved service and increased profitability. It is concluded that the application of the PDCA cycle, along with the use of technological tools and a suitable customer service protocol, allows for the provision of efficient service that meets the needs of its clients, thus contributing to the development of more efficient administrative functions.

**Keywords:** customer service process, PDCA cycle, continuous improvement, progress, service protocols.

## **Introducción**

Este trabajo se basa en un conjunto de vivencias laborales que tiene su desarrollo dentro de las oficinas de la organización Lluja Perú S.A.C., implementando el Ciclo de PDCA para optimizar los procesos de atención al cliente. Su propósito del estudio es aplicar este modelo en la administradora de Edificios en la capital de Perú, con el propósito poder mejorar los procesos de atención al cliente y la gestión administrativa.

Este informe está dividido en 3 secciones:

Sección I: Contiene la descripción y los precedentes de la organización, su historial, a que se dedica, la ubicación, misión, visión y valores. También se describe los puestos de trabajo y el puesto desarrollado durante el periodo de trabajo dentro de la empresa, también se identifican las principales problemáticas en los procesos de atención al cliente.

Sección II: contiene el marco referencial, justificando del modelo del Ciclo de Deming, a través de la mejora progresiva de procesos aplicando el ciclo PDCA y por último la utilización de los procesos de atención al cliente. Como también, se describe el precedente y el argumento del procedimiento a desarrollar.

Sección III: describe el progreso de la vivencia laboral, comprender el contexto que causaron dificultades para la empresa y proponiendo soluciones aplicando la metodología PDCA. Se muestran la estrategia implementada y los resultados que se han obtenido, finalmente se brinda las conclusiones y recomendaciones que permitan una fluidez en los procesos de atención al cliente de la organización, así como el desarrollo de su gestión administrativa.

Por medio de este informe, se quiere demostrar que la utilización del Ciclo de Deming y la aplicación de herramientas tecnológicas, posibilitan mejorar los procesos de atención al cliente y obtener una mejor rentabilidad.

## **CAPÍTULO I: Antecedentes y descripción de la empresa**

### **1.1. Reseña de la empresa**

El presente trabajo, ha sido realizado en las oficinas de Llujta Perú SAC, iniciando sus actividades comerciales el primer día útil del décimo mes del 2010, y se identifica con Registro Único de Contribuyente número: 20537535742, con dirección registrada en Cal. Piura nro. 642 Int. 9 urb. Miraflores (altura cuadra 03 av. comandante espinar), Lima - Lima - Miraflores, Perú, y se encuentra en el régimen micro y pequeña empresa.

La empresa Llujta Perú SAC tiene como rubro el sector inmobiliario de administrar Edificios y Condominios, que actualmente presentan ciertas cantidades de requerimientos para el buen funcionamiento de su propiedad. En este contexto, la compañía brinda sus servicios como empresa administradora con el objetivo de que los propietarios puedan resolver las necesidades, consultas, urgencias y emergencias relacionadas con su inmueble. Asimismo, al tener en cuenta los requerimientos y problemas que enfrentan los dueños de edificios y condominios, busca la mejor manera de gestionar sus propiedades considerando aspectos como la convivencia entre equipos, seguridad y un funcionamiento apropiado.

La compañía tiene una oficina principal en el distrito de Miraflores, donde también están las áreas que prestan el servicio de administración: la gerencia general, la contabilidad, los recursos humanos, la supervisión, la logística y los mantenimientos. En cada uno de los edificios que gestiona hay personal rotativo con turnos de 12 horas, personal de limpieza y un personal que cubre los descansos y supervisor; además el servicio es distribuido en distritos como Santiago de Surco, San Isidro, San Borja y Miraflores. Finalmente, el logotipo de la compañía Llujta Perú SAC se puede observar en la figura 1.

## Figura 1

*Logo Llujta Perú SAC*



*Nota. Logo de la empresa, por Llujta Perú SAC., 2025 (<https://llujtaperu.com/>)*

### **Principales clientes**

- ✓ Edificio Santander - Miraflores
- ✓ Edificio Mónaco – Miraflores
- ✓ Edificio Mallorca – Miraflores
- ✓ Edificio Arequipa - Miraflores
- ✓ Edificio Av. El Sur I - Surco
- ✓ Edificio Av. El Sur II - Surco
- ✓ Edificio Precursores – Surco
- ✓ Edificio Conde de la Vega I - Surco
- ✓ Edificio Buenavista – San Borja
- ✓ Edificio Galeón – San Borja

En la figura 2, se muestran algunos de los edificios en los cuales la empresa brinda sus servicios de administración de edificios y condominios, así mismo, están ubicados en los distritos de Miraflores, Santiago de Surco, San Borja.

## Figura 2

*Principales clientes de Lluja Perú SAC*



*Nota. Clientes de la empresa, por Lluja Perú SAC., 2025 (<https://llujtaperu.com/>)*

### 1.2. Ubicación y actividad empresarial

#### Ubicación

La localización legal de Lluja Perú S.A.C., en la cual se desarrollan sus actividades es, Cal. Piura nro. 642 Int. 9 urb. Miraflores (altura cuadra 03 av. comandante espinar) Lima - Lima – Miraflores, Perú, como se puede apreciar en la figura tres, que es el mapa del lugar donde se encuentra la empresa.

### Figura 3

Mapa de localización de Lluja Perú S.A.C



Nota. El mapa brinda la localización exacta de las oficinas de Lluja Perú SAC por Google Maps, 2025 (<https://www.google.com/maps/place/C>).

### Actividad empresarial

Esta empresa denominada Lluja Perú SAC tiene como actividad empresarial la Administración de Edificios y Condominios dentro lo cuales brinda los siguientes servicios:

- ✓ Administración y presupuesto
- ✓ Mantenimientos
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Asesoría Legal

### 1.3. Misión, visión y valores de la empresa

**Misión:** Brindar un servicio profesional de calidad, oportuno, con información transparente y con un marcado compromiso hacia nuestros clientes, estableciendo relaciones de largo plazo. Velando por la tranquilidad y comodidad de los propietarios y sus familias en un ambiente seguro, ordenado y agradable de respeto mutuo; donde puedan vivir como lo anhela.

**Visión:** Convertirse en el socio estratégico de los propietarios, logrando que su inmueble, condominio u edificio mantenga el valor en el mercado inmobiliario.

#### Valores

- ✓ **Responsabilidad:** Asumir el compromiso con los propietarios que nos confían la integridad de su inmueble para el mejor manejo administrativo y con una sana convivencia dentro del mismo.
- ✓ **Transparencia:** Toda acción que se realice para beneficio de los propietarios, tiene que ser utilizando siempre la realidad y verdad de decisiones que se tomen en conjunto con los propietarios del edificio y/o condominio.
- ✓ **Compromiso:** Nosotros estamos comprometidos con el constante mejoramiento de nuestro servicio, para que brindarles a nuestras clientes la seguridad y puedan estar satisfechos con el servicio que han adquirido de la empresa administradora.

### 1.4. Descripción del puesto desarrollado y su entorno

La administración de edificios es la encargada de la gestión integral de las operaciones que requiere un edificio o un condominio, como son el mantenimiento, servicios y las relaciones de convivencia armoniosa, para mantener un óptimo funcionamiento y su valor a lo largo del tiempo.

Este tipo de negocio permite abarcar un control total de gestión y mejora continua, para que su servicio sea integrado y permita que las funciones se cumplan como lo desean los propietarios, dando empleo a trabajadores dentro de los edificios y/o condóminos, personas en oficina general, realizando relaciones comerciales con empresas proveedoras para el sostenimiento precautorio y reformatario de los equipos que pueda tener la propiedad administrada.

La capital de Peru, tiene diferentes empresas administradoras que pugnan en el

mismo rubro de administración de edificios y condóminos, brindando cada una sus servicios a lo largo del tiempo. En la tabla 1, se hace mención de algunas empresas que son la competencia de la empresa Llujta Perú SAC.

**Tabla 1**

*Lista de empresas competidoras dedicadas a la administración de edificios.*

---

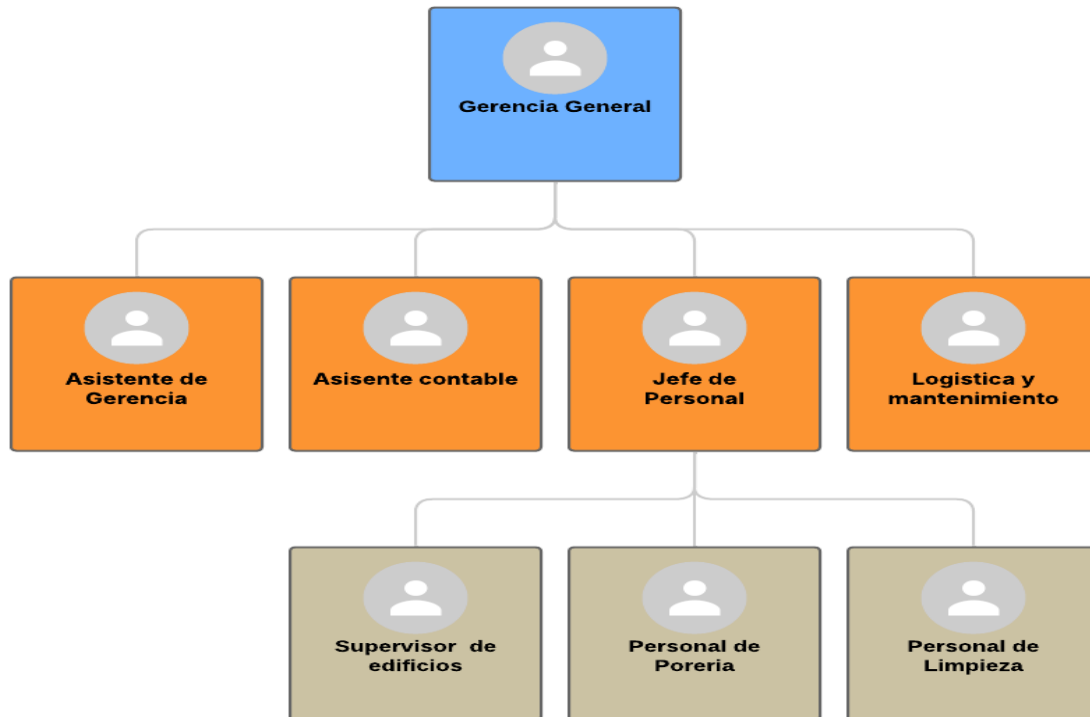
<b>Ítem</b>	<b>Lista de empresas competidoras</b>
1	Manager House SAC
2	Adescorp
3	Gestio.
4	Zentral
5	Gesmar
6	Golden Partners
7	Binian Administradores
8	Alamo Company S.A.C
9	Administradora Benidorm S.A.
10	Inrepcó Perú

---

La Empresa Llujta Perú S.A.C, cuenta con 124 colaboradores en edificios y/o condominios entre personal de portería, personal de limpieza y el personal rotativo por turnos de descanso; 6 personas en oficina general se encuentran en planilla y las relaciones comerciales con proveedores donde se terceriza el servicio de mantenimiento. Por otro lado, en la figura cuatro, se visualiza la estructura de la organización.

**Figura 4**

*Estructura actual de Llujta Perú SAC.*



### **Descripción del puesto de Gerente General**

Desarrollo de funciones: Velar por la gestión integral en los edificios a su cargo, asegurando que se cumplan las condiciones del contrato por locación de servicio y el funcionamiento operativo y el mantenimiento sean adecuados.

Funciones específicas:

- Coordinar y supervisar al personal operativo y administrativo.
- Continuar la comunicación con los consorcios o las juntas de propietarios.
- Elaborar presupuestos para cada año.
- Garantizar que los acuerdos de proveedores se cumplan.
- informes de gestión y financieros.

### **Descripción de puesto Asistente de Gerencia**

Función principal: Coordinar con las áreas de la empresa para la gestión documentaria, financiera y solicitada por lo propietarios, así como asistir en la agenda de la gerencia y las coordinaciones financieras para la emisión de balances y flujos de caja.

Funciones específicas:

- Emitir balances, flujos y gestionar cobranzas.
- Atención telefónica y por correo a propietarios.
- Organización de archivos físicos y digitales.
- Preparar documentación para asambleas.
- Tramites documentarios en entidades públicas y próvidas.

### **Descripción del puesto de Asistente Contable**

Función principal: Elaborar la planilla de personal, y realizar las declaraciones de impuestos de las juntas de propietarios y de la empresa, emisión de balances mensuales.

Funciones específicas:

- Conciliaciones bancarias y balances.
- Liquidación de impuestos (IVA, ganancias, etc.).
- Asesoría financiera y legal básica.
- Auditoría de gastos.

### **Descripción del puesto jefe de Personal**

Función principal: Planificar, organizar, supervisar las actividades que conciernen al personal de la empresa y de los edificios, garantizando así el cumplimiento de las normas laborales y el reglamento interno del edificio, garantizando el buen clima laboral.

Funciones específicas:

- Gestión del personal propio y edificios
- Nómina y administración de sueldos
- Relaciones Laborales y legales
- Capacitaciones y desarrollo de los puestos

- Comunicación interna y clima laboral

### **Descripción del puesto de Logística y Mantenimiento**

Función principal: Garantizar la ejecución óptima de la equitación que están instalados dentro de los edificio y/o condominio mediante mantenimiento preventivo y correctivo, así como el aprovisionamiento de los materiales que requiera el mismo.

Funciones específicas:

- Planificar y supervisar tareas de mantenimiento.
- Coordinar trabajos con proveedores externos.
- Controlar el estado de ascensores, bombas, calderas, sistemas eléctricos, etc.
- Atender emergencias técnicas.

### **Descripción del puesto Supervisor de Edificios**

Función principal: Responsable de supervisar y orquestar los trabajos operativos de los edificios que le son asignados, garantizando el mejor desempeño del edificio conforme a las reglas fijadas y a sus necesidades.

Funciones específicas:

- Inspeccionar de manera regular los edificios asignados para comprobar el estado general.
- Hacer seguimiento del personal que se encarga de la limpieza, mantenimiento y portería.
- Notificar al administrador acerca de las necesidades, errores o sucesos.
- Supervisar la realización de rutinas de limpieza y mantenimiento preventivo.
- Coordinar con los proveedores externos cuando se ejecuten trabajos específicos (como plomería, electricidad, ascensores, etc.).
- Elaborar informes regulares sobre la condición de los edificios.
- Responder a las quejas de propietarios o inquilinos sobre asuntos operativos.
-

### **Descripción del puesto Personal de Portería**

Función principal: Proporcionar ayuda y atención a los inquilinos y propietarios del edificio y/o condominio, controlar la entrada de personas y asegurar el adecuado funcionamiento básico de la propiedad, informando a su supervisor correspondiente.

Funciones específicas:

- Regular la entrada de personas al edificio.
- Aceptar visitas, paquetes o cartas.
- Avisar al administrador sobre incidentes, daños o fallos.
- Organizar la entrada de proveedores (los encargados del mantenimiento, los de limpieza y los técnicos).
- Cooperar con labores esenciales de organización y limpieza.
- Mantener el registro diario de las novedades.

### **Descripción del puesto Personal de Limpieza**

Función principal: Es el personal encargado de asegurar que la limpieza y el orden de los espacios comunes del edificio y/o condominio estén en condiciones ideales para garantizar una buena imagen e higiene.

Funciones específicas:

- Limpiar cada día las zonas comunes, los ascensores, los pasillos, las escaleras, los cristales y los vestíbulos.
- Recoger y eliminar los desechos de las zonas comunes.
- Reabastecer suministros de higiene o limpieza cuando corresponda (jabón, papel, etc.).
- Notificar al supervisor si se detectan filtraciones, roturas u otras irregularidades mientras se está limpiando.
- Ejecutar los cronogramas de limpieza profunda de acuerdo con el plan de mantenimiento.

### **Sobre el Puesto de Asistente de Gerencia:**

Durante mi tiempo en la empresa Llujta Perú S.A.C. realice diversas labores de archivo, tanto en documentos físicos y virtuales. Durante los dos primeros años me desempeñe como asistente de oficina, dando asistencia a las áreas sobre las documentaciones de los edificios,

gestionando el archivo central de la empresa, tanto físico como virtual. Conforme fue pasando el tiempo en mi tercer año desarrolle el puesto de asistente de gerencia, mantenido mis anteriores funciones, apoyando en la parte contable y funciones de tesorería, y encargándome de todos los pagos que realizaba la empresa según lo determinaba gerencia general, elaborando flujos de caja, balances mensuales, liquidaciones de gastos coordinados con la parte contable.

Conforme la empresa siguió creciendo, participe en la respuesta a los propietarios dentro del correo general de la empresa, donde se daba todo tiempo de información requerido para los propietarios.

Las funciones que realice fueron:

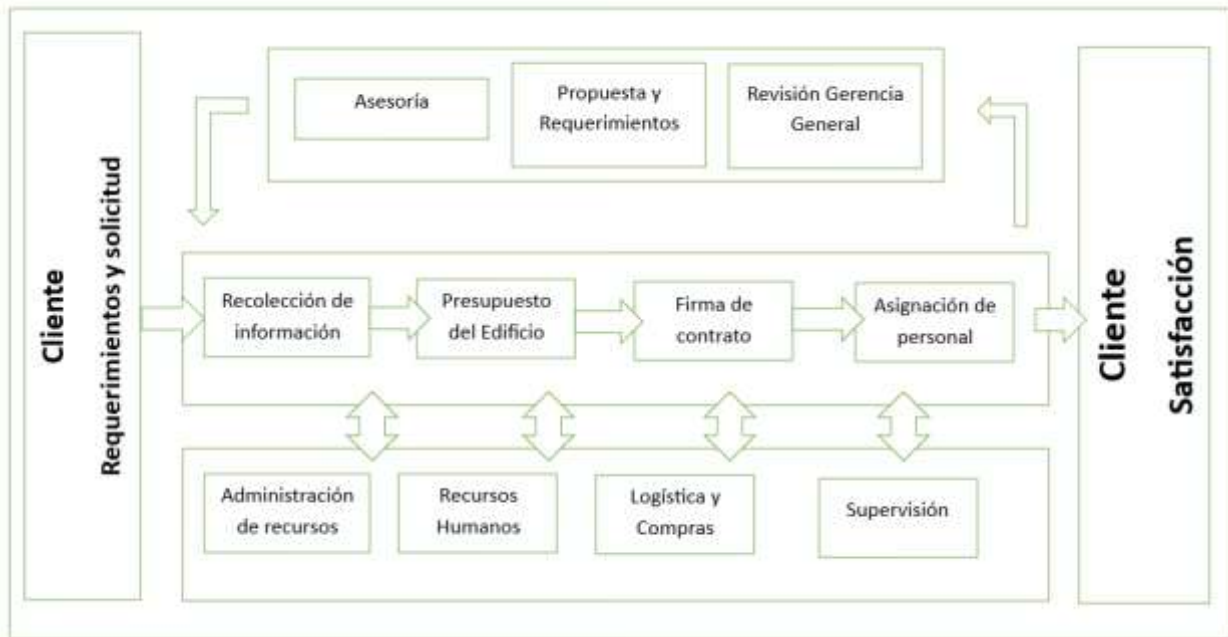
- Control de archivo físico y virtual.
- Pago de planilla de pagos por banco.
- Balances de Ingresos y Egresos mensuales.
- Emisión de Flujo de Caja
- Giro de Cheques y control de chequera.
- Arqueo de cuentas y estados de cuenta.
- Liquidación de gastos mensuales.
- Presupuestos y pago proveedores.
- Tramites documentarios (registros públicos, bancos, notaria)
- Cuadre de caja chica.
- Apertura de cuenta recaudara y afiliación sistema telecrédito.

Apoyo área contable:

- Seguimiento de planilla.
- Pago de impuestos.
- AFP net.

**Figura 5**

*Diagrama de procesos de Llujta Perú SAC.*



En la figura cinco, se observa como es el diagrama de procesos de la empresa Llujta, atención en el servicio que les brinda a sus clientes, empezando por la recolección de información que brinda la Junta de propietarios del edificio el cual quiere adquirir el servicio de administración hasta la firma de contrato y la implementación de la logística necesario para el desarrollo de las funciones.

### **1.5. Problemática y objetivos trazados**

La construcción de edificios y condominios en los diferentes distritos de Lima metropolitana se ha convertido actualmente en una necesidad para que varias personas puedan residir allí. Por esta razón, muchas personas han puesto en marcha empresas dedicadas a la administración. Es decir, al control y mantenimiento de las instalaciones, así como los equipos disponibles en un edificio o condominio, y otros servicios que se necesiten según el presupuesto y las necesidades. Sin embargo, tanto a nivel local como global, surgen algunos problemas con respecto a la atención al cliente cuando recibe un servicio.

Los estudios han demostrado que el ciclo de Deming está siendo reconocido en Europa como un modelo eficaz para mejorar el servicio al cliente, optimizar los procesos organizacionales y facilitar la participación del cliente (Gyllenhammar et al., 2023). El

procedimiento de atención al cliente en Latinoamérica se distingue por su orientación hacia la fidelización y la personalización, lo cual es esencial para mantener a los clientes en mercados con competencia (Becerril-García y Córdoba, 2021). Según investigaciones realizadas en Lima, la calidad del servicio tiene un impacto importante sobre la satisfacción del cliente, con coeficientes de correlación altos en áreas como confiabilidad y capacidad de respuesta (LLamocca et al., 2022). No obstante, en Lima Metropolitana, las compañías que gestionan edificios afrontan graves problemas de gestión que perjudican la eficiencia y satisfacción del usuario, la ausencia de respuestas y la falta de comunicación adecuada, es un problema que se repite. Sin embargo, se observa un incremento en el interés por emplear plataformas digitales que optimizan su gestión administrativa.

El Ciclo de Deming, a pesar de tener una adopción extensa en Europa, sufre dificultades para aplicarse debido a la resistencia al cambio y las restricciones culturales en la adaptación constante. Recientes investigaciones muestran que su éxito varía entre un 10% y un 25% (Grañó, 2023). La implementación del ciclo en Asia se ve obstaculizada por estructuras jerárquicas inflexibles que impiden la retroalimentación continua, lo que disminuye un 20% la eficacia en las empresas manufactureras (Universidad Europea, 2023). Según estudios en Latinoamérica muestra variaciones en términos porcentuales aún más relevantes, ya que la tasa media de implementación exitosa es solamente del 55%, debido a la escasez de recursos apropiados y de formación (Flores, 2024). En Perú hay una falta de supervisión y control a lo largo del ciclo, con indicadores que revelan que el 30% de los procesos no han mejorado sostenidamente en los últimos años (Flores, 2024). En Lima, especialmente en el sector de la administración de condominios y edificios, la etapa afronta problemas graves para controlar y monitorear, con procesos que frecuentemente son desorganizados y una capacitación del personal insuficiente, esto evidencia un incumplimiento del 40% en las etapas del ciclo, a pesar de contar con potencial teórico, tiene una implementación limitada en Lima metropolitana y presenta una gestión ineficaz que dificulta el progreso constante del sector. Esto evidencia la urgente necesidad de establecer intervenciones sistemáticas y capacitación constante para revertir esta tendencia y alcanzar estándares adecuados en la administración de edificios y condominios.

En Europa, la atención al cliente presenta dificultades vinculadas con la personalización y

la integración de canales de atención, lo que obstaculiza un servicio eficaz y genera hasta un 30 % de variación en el grado de satisfacción (Lotz et al., 2024). Por otro lado, en Latinoamérica presenta rezagos en capacitación y digitalización, con un nivel de implementación de prácticas modernas de atención al cliente del 55% (Crossnet, 2025). Por otro lado, un 40% de las quejas en el sector Administración de Edificios y Condominios en Lima se debe a la falta de seguimiento y a las respuestas lentas, lo cual afecta la confianza del cliente, este problema evidencia que es urgente mejorar los procesos y la capacitación, ya que la gestión presenta deficiencias que afectan negativamente el nivel del servicio brindado.

En Europa, la falta de soluciones efectivas a los problemas en el ciclo de Deming puede llevar a caídas en la productividad y competitividad, como una disminución del 3.5% en Alemania (Flores, 2024). La ausencia de la implementación del ciclo en Latinoamérica provoca importantes reducciones económicas, las cuales se manifiestan en un descenso del 13.9% en el sector de la construcción peruano (Becerril-García y Córdoba, 2021). La falta de mejoramiento constante en los procesos de las empresas en Lima lleva a una escasa regulación y a una gran ineficiencia, lo que complica la homologación y la calidad del servicio (Flores, 2024). El pronóstico sin abordar estas dificultades es una paralización operativa que podría llevar a un fracaso total en áreas fundamentales. Esta situación plantea la necesidad apremiante de cambiar los procesos, porque no tener en cuenta estas soluciones significa continuar con la ineficacia y el descenso de competitividad en mercados que están cambiando.

Respecto a la problemática que presenta la empresa Llajta Perú SAC, se identificaron diversos problemas empleando la herramienta de análisis de Diagnostico técnico-económico, entre ellos tenemos: (1) la desorganización interna y mala gestión de la información, debido a que la empresa no tenía la información clasificada ni organizada tanto en un archivo físico como virtual, lo que generaba un retraso en brindar la información solicitada por el cliente, ya que no se tenía a primera mano para ser enviada por correo electrónico, lo que generó incomodidad en los clientes, esta información era casi siempre era enviada impresa a la recepción de los edificios los que demoraba más de lo esperado; (2) Falta de canales de comunicación efectivos, debido al uso ineficiente de la tecnología, esto origino retrasos en los procesos de atención al cliente y el incremento del porcentaje de quejas y reclamos por los propietarios o inquilinos de los edificios de los cuales administra la empresa, debido a que la

bandeja se correo se llenaba masivamente y los requerimientos no estaban siendo atendidos con rapidez, como también por la programación de actividades que realizaban los colaboradores de la empresa en cada área; (3) las demoras en la resolución de solicitudes o reclamos, esto se debe a la falta de protocolos de atención al cliente y una adecuada capacitación al personal, que permitan tener una mejora en la atención a los clientes de la empresa.

Estos problemas generaron que la demanda de reclamos de los propietarios o inquilinos sean constantes, lo que genero una gran problemática para la empresa y ya que en algunos casos se llegó a concluir el contrato por prestación de servicio de algunos edificios, resultando una perdida economía para los intereses de Llujta Perú.

### **Problema general**

¿Cómo la implementación del ciclo de Deming mejorará los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025?

### **Problemas específicos**

**P1:** ¿Cómo la implementación del ciclo de Deming mejorará el tiempo en de atención y resolución de problemas en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025?

**P2:** ¿Cómo el ciclo de Deming puede mejorar los canales digitales en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025?

**P3:** ¿Como el ciclo de Deming crea protocolos en los procesos de atención al cliente en la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025?

Como parte de afrontar la situación antes mencionada se plantean los siguientes objetivos:

### **Objetivo general**

Implementar el ciclo de Deming para mejorar los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025

### **Objetivos específicos**

**O1:** Ejecutar el ciclo de Deming para mejorar el tiempo en atención y resolución de problemas

en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025.

**O2:** Desarrollar el ciclo de Deming para implementar los canales digitales en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025.

**O3:** Aplicar el ciclo de Deming para crear protocolos en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC, Lima 2025.

## CAPÍTULO II: Fundamento del tema elegido

### 2.1 Bases Teóricas

Este trabajo tiene como propósito principal, implementar el ciclo de PDCA para optimizar los procesos en atención al cliente en la empresa Llujta Perú SAC. Asimismo, el estudio se fundamenta mediante el aporte de diversos mentores teóricos para dar soporte a las variables de estudio. Las teorías que forman parte del presente estudio son: (i) la teoría de sistemas; (ii) la teoría estructuralista y (iii) la teoría de la contingencia que corresponde al ciclo de Deming, y para los procesos de atención al cliente se cuenta con las teorías: (a) teoría de las relaciones humanas; (b) teoría del comportamiento organizacional; y (c) teoría de la contingencia.

**Teoría de sistemas:** En base a las investigaciones de Bertalanffy, se sostiene que las organizaciones son sistemas abiertos que tienen interacción con su medio ambiente (Bertalanffy, 1968). Asimismo, esta visión es esencial para entender el Ciclo de Deming, o PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), ya que cada una de sus etapas funciona como un subsistema interconectado (Deming, 1986). Por lo tanto, el Ciclo de Deming no es únicamente un instrumento, sino también una implementación práctica de los principios del sistema para manejar procesos organizacionales (Senge, 1990).

**Teoría estructuralista:** Esta teoría al entender la estructura de una organización como un medio para el mejoramiento constante a través de una perspectiva cíclica del aprendizaje institucional, respalda el Ciclo de Deming (Anderson et al., 1994). Según Morga, la teoría estructuralista, que ha sido influenciada por las aportaciones de Max Weber, pone el foco en la relevancia de las estructuras organizacionales y las relaciones de poder para llegar a ser eficientes (Morgan, 1987). Desde este punto de vista, la formalización y jerarquía dentro de la compañía son fundamentales para poder estandarizar los procesos y llevar a cabo el ciclo de Deming (PDCA) con éxito (Robbins y Judge, 2005).

**Teoría de la contingencia:** Creada por Lawrence y Lorsch (1967), sostiene que no hay un método ideal de organización único, sino que la estructura está sujeta a factores externos. Este principio de adaptación al entorno respalda el "Ciclo de Deming" o PDCA, que funciona como

un sistema de retroalimentación constante para la optimización. De esta forma, el ciclo Plan-Do-Check-Act se articula con la perspectiva contingente al posibilitar que las entidades modifiquen sus procedimientos con flexibilidad y capacidad de respuesta ante la incertidumbre del mercado (Anderson et al., 1994). Por lo tanto, la teoría de la contingencia proporciona un marco que respalda el uso adaptativo y flexible del Ciclo de Deming con el fin de incrementar la competitividad y productividad empresarial en función de las condiciones específicas de la organización y del entorno (Buendía et al., 2021). Para que el PDCA tenga éxito, es necesaria una evaluación precisa del entorno, lo que evidencia la relación entre la adaptabilidad teórica y su implementación práctica en términos de calidad (Donaldson, 2001).

**Teoría de las relaciones humanas:** Afirma que la calidad de las interacciones humanas respetuosas y efectivas, que producen satisfacción y confianza en el usuario, es la base del proceso de atención al cliente. Dichas relaciones fomentan una comunicación eficaz y un clima de respeto que reduce los conflictos y mejora la firmeza y fiabilidad en la atención que recibe el cliente (Andrade, 2018). Asimismo, el manejo apropiado de estas relaciones tiene un efecto positivo en la percepción del cliente y es crucial para establecer una cultura organizacional que se enfoque en ofrecer un servicio de calidad. Por lo tanto, el servicio al cliente debe asegurar no solamente la satisfacción funcional, sino también el bienestar emocional del usuario mediante relaciones interpersonales fuertes y empáticas (Del Toro, 2015). Esta visión argumenta que los procesos de atención deben incluir el aspecto humano, en el que la calidad del trato tiene un impacto directo en cómo percibe y se siente satisfecho el cliente (Da Silva, 2018).

**Teoría del comportamiento organizacional:** Investiga la manera en que los individuos y grupos se comportan dentro de las organizaciones para optimizar la eficacia empresarial. Es esencial este método para manejar el proceso de atención al cliente, porque posibilita reconocer y cambiar conductas que tienen un efecto directo en la satisfacción y fidelidad del cliente (Robbins y Judge, 2005). Asimismo, la interacción social y el avance tecnológico han cambiado el servicio al cliente, lo que exige a las empresas implementar principios de comportamiento organizacional para adaptarse de manera eficiente a estas dinámicas en transformación (Da Silva, 2018). El comportamiento de la organización subraya lo importante que son los

empleados como pieza clave en la experiencia del cliente. Esta estrategia fomenta que el personal desarrolle una orientación consciente hacia el cliente a través de intercambios internos efectivos en todos los niveles organizativos (George, 1990).

**Teoría de la contingencia:** Afirma que no hay una sola manera ideal para administrar el proceso de atención al cliente, porque la estructura organizacional tiene que adaptarse al entorno y a los requerimientos particulares. (Luthans y Stewart, 1977). En este contexto, la estructura y el enfoque del servicio tienen que ajustarse a las características del ambiente y a las exigencias particulares de los clientes para obtener resultados positivos (Donaldson, 2001). Esta teoría sostiene que, en el entorno empresarial, no hay un solo método para manejar la atención al cliente. En cambio, el diseño de los procesos debe tener en cuenta factores como la cultura organizacional, el perfil del consumidor y los recursos tecnológicos (Da Silva, 2018).

## 2.2 Marco conceptual

### Ciclo de Deming

**Definiciones:** El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) o ciclo de Deming es un proceso de mejora constante que permite implementar cambios graduales a través de la identificación de las causas principales y la disminución de errores en los procesos productivos (Singh y Gandhi, 2024). Otras investigaciones lo han denominado PHVA, un sistema de mejora continua que consta de cuatro fases: planear, ejecutar, verificar y actuar (Swamidass, 2024). El ciclo PDCA es un componente del sistema de conocimiento profundo de Deming, el cual combina la teoría, la variación, la psicología y los sistemas (Zhang, 2023). Al implementar de manera sistemática sus cuatro fases: planear, hacer, verificar y actuar, este ciclo posibilita disminuir el reproceso y elevar la productividad. (Suárez y La Rosa, 2022). Finalmente, demuestran su utilidad en la administración educativa, evidenciando su capacidad para adaptarse a diferentes sectores. El ciclo de Deming es un estándar importante para las organizaciones que persiguen la perfección operacional a través de la mejora constante, debido a su versatilidad y fortaleza (Ning y Nyuk-Sang, 2024). Basándome en estas ideas, considero que el ciclo de Deming es un elemento muy beneficioso desde el punto de vista práctico y teórico. Su estructura exacta facilita su utilización en distintos campos, su enfoque en los datos y el aprendizaje continuo apoya la mejora

sostenible y su capacidad de adaptación lo convierte en una herramienta poderosa para liderar procesos innovadores.

### **Características**

Los cuatro pasos fundamentales que forman el ciclo de Deming son: planear, ejecutar, verificar y actuar. Es un método iterativo y sistemático que sobresale por su perspectiva participativa, porque involucra a todo el equipo en la identificación de problemas y en la creación de soluciones (Eurofins, 2025). Estos períodos temporales promueven la mejora ininterrumpida, ya que posibilitan la retroalimentación de cada ciclo e incluyen mejoras y ajustes adicionales, lo cual garantiza una optimización constante de los procesos (Asociación DEC, 2024). Además, se caracteriza por su habilidad de adaptación y flexibilidad. Esto hace posible que se utilice en diferentes niveles y áreas de la compañía, promoviendo la gestión de calidad y la innovación (Martins, 2024).

### **Tipos o niveles**

En el Ciclo de Deming se exponen tres niveles fundamentales para su implementación:

- Operativo: El uso de procesos rutinarios o funciones concretas.
- Táctico: En procesos que son funcionales o departamentales.
- Estratégico: En la adopción de decisiones estratégicas y el cambio dentro de las organizaciones (Soto & Pineda, 2022).

### **Ventajas**

La implementación del ciclo de Deming produce ventajas en la organización, ya que permite mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos, disminuir errores y retrabajos, y finalmente posibilitar la toma de decisiones fundamentadas en evidencia, diferenciándose de su competencia (Ocrospoma, 2017).

### **Beneficios**

De los que se incluyen:

- Optimización del desempeño productivo.
- Progreso en los indicadores de calidad, tales como la eficacia, la fiabilidad y la eficiencia.

- Fortalecimiento de una cultura organizativa que se centra en la mejora continua (Soto y Pineda, 2022).

### **Dimensiones con sus indicadores**

Entre las dimensiones tenemos:

**Los elementos tangibles.** - Son a los bienes físicos y financieros que son capaces de ser valorados e identificados con facilidad, como las reservas, el capital, la maquinaria, los edificios y los terrenos. Aunque es sencillo identificar y valorar estos recursos por medio de los estados financieros, su valoración puede ser restringida estratégicamente debido a que se basan en precios históricos (Riquelme y Galeano, 2014).

Sus indicadores son:

- **El estado de los equipos.** - El estado de los equipos se refiere a la condición física y operativa de los activos que son empleados en una entidad. Incluye variables como la frecuencia de fallos, la disponibilidad, el funcionamiento, el desgaste y el cumplimiento del mantenimiento. El hacerlo posibilita prever fallos, disminuir los períodos de inactividad, reducir los costos de corrección y asegurar que el servicio siga funcionando (Cassano, 2025).
- **Los materiales visuales.** - Los materiales visuales incluyen carteles, señalética, exhibidores, paneles de información, material POP o PLV y cualquier recurso visual que se emplee con el propósito de orientar, informar o estimular a los usuarios o clientes. De acuerdo con la teoría moderna, estos componentes deben ser transparentes, actualizados, visibles y estar en consonancia con la identidad de la institución, además de cumplir con estándares en términos estéticos y funcionales. En los espacios de retail y servicio, los elementos visuales afectan directamente la experiencia del usuario, así como su percepción sobre la profesionalidad, el orden y la seguridad. (Meegle, 2024).
- **La imagen del personal.** - Incluye el aspecto físico del empleado: vestimenta, limpieza, orden, lenguaje corporal y coherencia con el protocolo de la institución. Se considera que esta dimensión es un componente clave de la calidad del servicio porque la apariencia refleja profesionalismo, confianza y coherencia con la identidad de la

organización. La presentación de los empleados afecta de manera directa la percepción de calidad, la satisfacción del cliente y el deseo de regresar, según investigaciones recientes (Nattakrannuwat y Cui , 2023).

**La fiabilidad.** - Hace referencia a la aptitud de los sistemas y procesos para funcionar sin interrupciones, garantizando así que el servicio continúe y que la actividad operativa sea eficaz. Se asocia habitualmente la fiabilidad con la disminución de fallos en los sistemas y equipos. Para que la fiabilidad mejore, es necesario detectar problemas antes de que impacten las operaciones, lo que posibilita pasar de paradas no programadas a mantenimientos previstos. No obstante, si no se toma en cuenta el efecto sobre los costos de mantenimiento y la mano de obra, esta definición puede ser insuficiente. Por esta razón, sugiere una perspectiva más detallada que contemple la unificación de procesos, la implementación de definiciones compartidas y la mejora de los recursos. Esto puede resultar en incrementos notables en la eficacia y rentabilidad de una entidad (Kleine, 2009).

sus indicadores son:

- **La solución a problemas.** - Es el proceso sistemático de determinar, examinar y solucionar los desafíos que impactan en la eficacia organizacional. Supone el análisis de las causas fundamentales, la elaboración de alternativas, la evaluación de opciones y la implementación de decisiones que están en línea con los propósitos estratégicos (Villar, 2023).
- **El cumplimiento de lo prometido.** - Se refiere a la habilidad de una organización para ofrecer productos o servicios según lo acordado con el cliente, en tiempo y forma. Es un elemento esencial para crear confianza, prevenir desacuerdos y sostener relaciones comerciales sostenibles (Quijano, 2023).
- **La consistencia.** – Se refiere a la habilidad de una compañía para conservar consistencia en sus prácticas, procesos, políticas y comportamientos con el paso del tiempo. Una organización coherente genera confianza, optimiza la eficiencia operacional y permite que se adapte a los cambios sin perder su identidad (Axial ERP, 2024).

**La capacidad de respuesta.** - Es la capacidad de una institución para identificar las necesidades comunitarias, establecer prioridades de servicio y poner en marcha planes que se adecuen a las exigencias sociales de manera rápida y eficaz. Es una señal fundamental del desempeño de la institución, particularmente en los servicios públicos (Organizadores Gráficos, 2023).

Sus indicadores son:

- **La eficacia en el servicio.** - Se refiere a "hacer lo correcto" o realizar actividades de modo que se alcancen las metas de la organización. Es una manera de medir los resultados obtenidos, más allá del esfuerzo realizado, centrada en lograr objetivos importantes (Productividad y Eficiencia, 2025).
- **La rapidez en responder a un problema.** - Es la habilidad de una compañía para responder de manera eficaz y rápida a los problemas, lo que tiene un efecto directo sobre la satisfacción del cliente, su retención y percepción. Una pronta respuesta refleja compromiso, mejora la experiencia del cliente y robustece la reputación de la organización (Hernández, 2023).

**La seguridad.** - Supone no solo la salvaguarda física, sino también el establecimiento de un ambiente profesional y confiable. Esto abarca la formación de los empleados, el trato cordial, la asistencia oportuna y la creación de confianza con el cliente (Martinez , 2019).

Sus indicadores son:

- **El trato amable.** - En el servicio al cliente, la amabilidad no es suficiente; se requiere empatía, capacidad para cooperar, respeto y una actitud optimista que propicie vínculos a largo plazo. Un cliente amable también responde favorablemente a este trato, lo que resulta en lealtad y expansión de la empresa (Manzanilla, 2025).
- **La confianza establecida.** - Confiar en las organizaciones es un elemento fundamental para el éxito. Se desarrolla mediante la competencia, la integridad y el deseo de hacer las cosas bien. Esta confianza puede ser interpretada de manera literal (entre individuos) o figurada (entre seres humanos y organizaciones), y se manifiesta en diferentes niveles dependiendo del tipo de vínculo (Vargas y Toro, 2022).

- **El conocimiento del personal.** - El conocimiento en atención al cliente implica entender a fondo el producto o servicio, además de contar con competencias técnicas e interpersonales que facilitan la solución de problemas, la creación de confianza y el mejoramiento de la experiencia del cliente. Para conseguir la fidelización y el triunfo de una empresa, es fundamental contar con un equipo bien capacitado (Muzzio , 2025).

**La empatía.** - La empatía en la atención a los clientes es la capacidad en entender e intervenir en las emociones de los clientes al ponerse en su lugar. Significa identificar sus sentimientos, inquietudes y puntos de vista, y reaccionar de una forma que evidencie un entendimiento auténtico de su circunstancia. Este método convierte interacciones negativas en experiencias positivas, fomenta la confianza y la lealtad, y mejora la solución de problemas (Alabi, 2025).

Sus indicadores son:

- **Entender las necesidades.** - Comprender lo que el cliente necesita significa detectar los anhelos, dificultades o expectativas que orientan su conducta de compra. Este conocimiento posibilita que las compañías optimicen sus tácticas de promoción, fortalezcan la lealtad, construyan vínculos estables y brinden productos o servicios que efectivamente solucionen problemas concretos (Lectera, 2025).
- **Ofrecer atención personalizada.** - Conocer a los clientes para ofrecerles experiencias únicas y personalizadas es la esencia de la atención personalizada. Se fundamenta en sus características personales, su conducta de compra y sus preferencias. Este método posibilita establecer relaciones de confianza, incrementar la fidelidad, optimizar la experiencia del cliente y destacarse en mercados competitivos (Cxc-latam, 2023).

## **Proceso de Atención al cliente**

### **Definiciones**

El proceso de atención al cliente se entiende como una serie ordenada de interacciones que tienen como objetivo cumplir con las expectativas a través de un servicio eficiente y de calidad (Bocking et al., 2021). Por otro lado, significa que son acciones estratégicas que persiguen

satisfacer necesidades a través de la interacción directa y personalizada (Alves y Meisen, 2023). Así mismo, la segmentación de los clientes en función de su comportamiento posibilita optimizar la atención y aumentar la lealtad del usuario (Kasem et al., 2024). La satisfacción del cliente se ve afectada de manera significativa por la calidad del servicio en los canales digitales (Diaz, 2022). Una buena atención, refuerza el liderazgo en las empresas y optimiza la percepción que tiene el cliente por que percibe una buena calidad (Zavaleta, 2021). Es decir, el proceso de atención al cliente resulta un factor clave, si se maneja adecuadamente, mejora proporcionalmente la experiencia del usuario y brinda una capacidad competitiva a la organización.

### **Características**

Se centra en la interacción directa entre el cliente y la empresa, con el objetivo de atender necesidades a través de respuestas personalizadas y oportunas. Para detectar aspectos críticos que requieran mejoramiento, emplea técnicas como los mapas de procesos, el diagrama SIPOC y las entrevistas. (Angulo,2022). Para asegurar un servicio de calidad, también necesita personal calificado, canales eficientes y retroalimentación continua (Carreño, 2022).

### **Tipos o niveles**

El proceso de atención al cliente incluye tres niveles esenciales para su desarrollo:

- Operativo: Atención directa en puntos de contacto, como el mostrador o el call center.
- Táctico: Colaboración entre departamentos para atender requerimientos complicados.
- Estratégico: Creación de políticas para atender y fidelizar (Sánchez, 2021|).

### **Ventajas**

Contar con un proceso correcto de atención al cliente dentro de la empresa sirve como ventaja entre sus competidores por que mejora la percepción del cliente respecto a la compañía, disminuye las quejas y los reclamos para evitar que los clientes se vayan y que la reputación se dañe, además de incrementar la eficacia operativa a través de procesos estandarizados. (Carreño, 2022).

### **Beneficios**

De los cuales se encuentran:

- Aumento de la satisfacción del consumidor
- Progreso en indicadores como la eficacia, la productividad y la disminución de fallos.
- Consolidación de la lealtad y ampliación del mercado meta (Carreño, 2022).

### **Dimensiones con sus indicadores**

Entre sus dimensiones tenemos:

**El tiempo de respuesta.** – Se entiende por tiempo de respuesta al intervalo de tiempo que va desde que un cliente formula una pregunta, hace un requerimiento o plantea un problema hasta que obtiene del equipo de atención una primera respuesta. Es un indicador esencial de la calidad y eficacia del servicio que brinda una compañía (Rojas, 2025).

Sus indicadores son:

- **El tiempo medio empleado para atender.** - Es una medida que calcula el tiempo medio de interacción entre un agente y un cliente, incluyendo el tiempo de espera, conversación y las tareas a realizar después de la llamada. Es esencial para medir la eficacia operativa sin poner en peligro la calidad del servicio (Molina, 2022).
- **Cumplir con los plazos.** - El respeto a los plazos es una costumbre que demuestra la fiabilidad y la integridad profesional. Gestionar el tiempo de manera eficaz, poner en primer lugar las tareas y cumplir con los compromisos dentro del plazo establecido contribuye a aumentar la confianza en las relaciones laborales y mejora la productividad (FasterCapital, 2025).

**La calidad de interacción.** - La satisfacción y la fidelidad del cliente están directamente vinculadas a la calidad del servicio. Se considera como la habilidad de una compañía para proporcionar un servicio que exceda las expectativas del consumidor, lo que resulta en una experiencia positiva y duradera. La fiabilidad, la empatía, la confianza, la responsabilidad y los elementos tangibles forman parte de la calidad de interacción (Silva et al., 2021).

Sus indicadores son:

- **Comunicación clara.** - La comunicación con el cliente se refiere a cualquier interacción entre la compañía y los clientes mediante cualquier canal de comunicación, con el

objetivo de satisfacer las necesidades y brindar un servicio excepcional. La comunicación clara contribuye a mantener a los clientes, disminuye los costos y fortalece la imagen de marca (Hammond, 2025).

- **Resolución eficaz.** - El proceso de resolver problemas en atención al cliente de manera eficaz combina la eficiencia, la empatía y la experiencia. Supone escuchar de manera activa, definir el problema con exactitud, comunicarse con claridad, empoderar a los empleados y emplear tecnología para solucionar los problemas de forma rápida y satisfactoria (FasterCapital, 2025).

**Valor agregado.** - Cualquier componente extra que mejora la experiencia de los clientes, lo que distingue a la compañía de sus competidores, se denomina valor agregado en el servicio al consumidor. Puede abarcar, entre otras cosas, la atención a medida, empatía, rapidez y tecnología (DocuSign, 2025).

Su indicador es:

- **Acciones que producen ventajas extra para el cliente.** - Las ventajas para los consumidores son ofertas de valor que sobrepasan sus expectativas, lo cual brinda a la compañía una ventaja competitiva. Estas medidas pueden ser tanto tangibles como intangibles, tales como atención personalizada, trato especial, descuentos, rapidez o acceso limitado (QuestionPro, 2024).

**La optimización de recursos.** - La optimización de los procesos administrativos tiene como objetivo aumentar la eficacia de una organización a través de la automatización de labores, la introducción de tecnologías, la reorganización de los flujos laborales y la formación del personal (Valenzuela et al., 2024).

Sus indicadores son:

- **El empleo eficaz de los materiales.** - La gestión de recursos materiales supone planear, organizar y supervisar los activos físicos de una empresa, incluyendo sus equipos, instalaciones e inventarios. Su propósito es mejorar la utilización de estos recursos y ayudar a alcanzar las metas empresariales (SignificadosWeb, 2024).

- **La tecnología.** - La tecnología en atención al cliente, cuando se emplea correctamente, representa un recurso que añade valor a las empresas mediante la creación de fidelidad, la optimización de procesos y el perfeccionamiento de la experiencia del cliente. Para alcanzar la eficacia, su ejecución debe estar en consonancia con la inteligencia humana (Bueno, 2021).
- **El personal.** - Para que la calidad del servicio sea buena, es fundamental que el personal de atención al cliente sea eficiente. Comprende la aptitud del equipo para solucionar problemas, ofrecer un trato amable, estar capacitado y conocer los productos o servicios que se ofrecen (Zárraga et al., 2018).

**El cumplimiento de metas.** - Cumplir con objetivos en la atención al cliente implica conseguir metas estratégicas, como el liderazgo, la optimización de procesos, la satisfacción del cliente y la puntualidad. Está vinculado directamente con la valoración del rendimiento de los empleados (Ccalli y Sermeño, 2022).

Su indicador es:

- **La proporción de objetivos logrados en cuanto a atención al cliente.** - Las metas y objetivos de servicio al cliente son indicadores que orientan la mejora continua. Incluyen indicadores clave de desempeño (KPI), como la resolución en el primer contacto (FCR), la satisfacción del cliente (CSAT), el tiempo promedio de respuesta, la tasa de retención y la puntuación del esfuerzo del cliente (Historia de la empresa, 2025).

## 2.3 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

El estudio de Tello et al. (2023), tuvo como propuesta en términos generales, promover el uso de la metodología Deming en los procesos productivos de una planta manufacturera. La investigación, que se centró en la compañía Inoxidables Élite, es de naturaleza descriptiva y tiene un enfoque mixto. Su diseño fue documental y el nivel también fue descriptivo. Para recolectar información pertinente, se empleó una encuesta que fue administrada a través de entrevistas. Se detectaron fallas en la documentación y el control, y se observó que el 36% del sistema de gestión de calidad fue cumplido parcialmente. La conclusión principal indica que la

puesta en marcha del ciclo PHVA mejora el control y la calidad, lo que incrementa la productividad y el contento de los consumidores. Se recomendó elaborar un plan de mejora continua para perfeccionar los procesos de producción y robustecer el sistema de gestión de calidad.

El estudio propuesto por el análisis de Bustamante (2023), fue el rediseño del procedimiento de atención al cliente en la empresa de taxis Puerto Quito. El estudio fue de tipo aplicado, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población del cantón Puerto Quito fue de 20,445 personas y la muestra incluyó a 149 usuarios. Se utilizó un cuestionario como instrumento con el fin de medir la calidad del servicio. Los resultados revelaron que existían deficiencias en la atención telefónica, el comportamiento del conductor y los periodos de espera. La conclusión general apuntó que el rendimiento y la satisfacción del cliente mejoran con el rediseño. Se aconsejo poner en marcha el rediseño y formar a los empleados en atención al cliente.

El estudio realizado por Vega de la Cruz y Pérez-Pravia (2022), tuvo como propósito integrar el control de riesgos en el sistema de abastecimiento, observando el servicio al cliente. El estudio fue teórico, de modelo exploratorio y descriptivo. La muestra fue documental y la selección incluyó fuentes académicas de alta importancia. Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento para modelar los riesgos logísticos. Las conclusiones revelaron que la capacidad de respuesta ante las demandas del cliente se ve mejorada con la integración. La conclusión general indicó que la perspectiva sistémica reduce las disparidades en el servicio. Se recomendó la adopción del modelo propuesto en organizaciones dedicadas a la logística.

El estudio realizado por Bravo-Quintero et al. (2023), su objetivo fue describir la implementación de un diagrama de flujo y los cuatro pasos del ciclo de Deming en la PYME BEYMA, dedica a la confección de prendas en la ciudad de México. El estudio es de índole tecnológico (aplicada) y se basó en una prueba piloto, no experimental. La investigación fue aplicada, busco encontrar soluciones específicas para la compañía. Su población fue el área de pegado de mangas durante un mes que duro la prueba. Para analizar y evaluar la eficacia y eficiencia del procedimiento, se utilizó un cuestionario guía en forma de matriz. Los resultados revelaron que la tasa de cumplimiento fue del 56,25 %, y que después de la intervención se produjeron mejoras. Las conclusiones fueron que la implementación del ciclo de Deming y el diagrama de flujo permitió que la productividad aumentara en el sector intervenido. Se aconsejo,

que se valide el modelo en otras áreas productivas de la compañía y que se fomente la formación continua del personal antes de implementar la metodología en toda la organización.

El estudio realizado por Martínez y Ordoñez (2024), tuvo como objetivo analizar la transformación digital en la gestión de atención al cliente en las PYMES de servicios de internet en la ciudad de Cañar en Venezuela, su tipo de investigación fue cuantitativo con diseño de campo. El nivel de investigación es explicativo-descriptivo, pues busco describir y explicar relaciones en el contexto empresarial. Su población, la conformo los gerentes y público consumidor de la organización de los servicios de internet en Cañar, el instrumento aplicado fue un cuestionario estandarizado validado con coeficiente de alfa de Cronbach para garantizar confiabilidad. Teniendo como resultados una evidente preferencia hacia la implementación de tecnologías digitales, el uso de canales digitales, la inteligencia artificial y los chatbot, así como un grado general de satisfacción del cliente. Como conclusión para poder mejorar la atención al cliente y lograr la eficacia en las operaciones de las empresas dedicadas a servicios de internet, es fundamental el uso de herramientas digitales. Se recomendó que se haga la utilización de herramientas digitales de manera continua y que se realicen capacitaciones periódicas.

### **Antecedentes nacionales**

El estudio realizado por Chumpitaz y Starke (2024), tuvo como objetivo investigar como emplear el ciclo Deming, con el fin de mejorar los procesos de atención al cliente en una crepería del Callao. Fue de tipo aplicada y empleó un diseño casi experimental. Los clientes y el personal de la crepería forman parte de la población, y el tipo de investigación fue correlacional y aplicado en términos de optimizar la eficacia del servicio. Se utilizó un instrumento que incluía matrices para el análisis de los documentos y cuestionarios elaborados a lo largo del estudio y después de él. Las conclusiones mostraron que, después de la puesta en marcha del ciclo Deming, se observó un incremento en la eficiencia, la eficacia y la productividad del servicio. Se determinó que el ciclo Deming mejora la atención al cliente, por lo que se sugirió mantenerlo en uso, además de realizar capacitaciones constantes y aplicarlo en otros departamentos.

El estudio desarrollado por Dallórso y Medina (2024), tuvo como objetivo que a través de un plan de mejora aplicando en el ciclo de Deming, puedan optimizar la atención al cliente en protección máxima de Seguridad Selva SAC. Teniendo como población a los agentes de

seguridad y sus clientes, el estudio fue desarrollado, con un diseño descriptivo y un planteamiento mixto. Se utilizaron cuestionarios para la recolección de datos, con entrevistas y encuestas a las personas que participaron en la investigación en mención, dando como resultado, que la satisfacción del cliente era afectada negativamente debido a deficiencias en capacitación, supervisión y atención. Para incrementar la calidad del servicio, la conclusión general resalta que es necesario capacitarse de manera constante, se sugirió establecer un programa de capacitación continua, sistemas de supervisión de alto nivel y procedimientos oficiales de retroalimentación para asegurar que la atención al cliente mejore de manera sostenida.

El estudio realizado por García y Torres (2024), tuvo como objetivo principal el aumentar el nivel del servicio al cliente en la empresa L'Oreal Perú aplicando el ciclo de Deming. El estudio fue aplicativo, con un modelo cuasiexperimental y explicativo. La muestra estuvo conformada por sus consumidores del canal moderno, y la muestra se sacó de tres clientes estratégicos. La herramienta que empleó fue un cuestionario para evaluar los indicadores de servicio al cliente. Dando como resultados que hubo avances en Fill Rate, On Time Fill Rate y On Time In Full. La conclusión general señaló que la automatización optimiza la eficacia del servicio. Se sugirió implementar el sistema automatizado en otros medios de venta.

El estudio fue realizado por Mancini (2023), tuvo como propósito general establecer cómo la implementación del Ciclo de Deming contribuye a una mejor calidad del servicio en el Consorcio W1. Fue una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo con un diseño cuasiexperimental. La investigación fue de carácter explicativo. Se utilizó como población los informes de las denuncias del consorcio durante el año 2023, que representó la muestra. Como instrumento se utilizó un cuestionario. Los resultados fueron que los indicadores de calidad del servicio mejoraron en un 35 % y la satisfacción de los clientes se elevó en un 100. Se determinó que el desarrollo del Ciclo de PDCA es efectiva para optimizar las operaciones así como aumentar la calidad del servicio. Se sugirió emplear el Ciclo de Deming y capacitar al personal.

Yarlaque y Oviden (2023), llevaron a cabo una investigación con el objetivo de plantear un plan de mejora continua que utiliza el Ciclo Deming para disminuir las quejas relacionadas con la exportación de productos congelados en una empresa dedicada a la agroexportación. La

investigación fue aplicada, con un alcance descriptivo. El diseño de investigación fue transversal y no experimental. La investigación tiene un nivel descriptivo y propositivo. La población está compuesta por los procesos de exportación de productos congelados del negocio que se analizó durante las campañas estudiadas. La muestra está constituida por datos documentales de las exportaciones de los últimos cuatro meses de 2022 y de la más reciente campaña, es decir, la del año 2021. Se empleó un cuestionario documental, también conocido como ficha de registro documental. De acuerdo con los resultados, el 42 % de las quejas fueron causadas por elementos no críticos extraños (moscas, plumas, hilos, gusanos y plásticos) y en el año 2021 la causa de las quejas fue en un 75 % problemas de calidad, mientras que en el año 2022 representaron un 70 %. El resultado determinó que fue posible disminuir las quejas por la presencia de elementos extraños en las exportaciones con el plan de mejora, que sigue basado en el Ciclo Deming. La sugerencia general fue poner en práctica el plan de mejora continua que se ha diseñado, de acuerdo con el Ciclo Deming, con el fin de robustecer los controles en los procesos esenciales de exportación y reducir las reclamaciones.

#### **2.4 Justificación de la metodología escogida**

Este trabajo de mi experiencia laboral, denominado “Implementación del ciclo de Deming para mejorar el proceso de atención al cliente en la empresa Llujta Perú, Lima 2025” empleará herramientas y métodos para su realización.

En esta oportunidad se utilizará el Ciclo de Deming para evidenciar los objetivos del estudio en base a mi vivencia como trabajador dentro de la organización con el propósito de optar el título profesional. De esta manera, se demuestra las habilidades propias y los valores éticos mostrados en el transcurso de mi experiencia laboral, por lo cual se apoya en lo siguiente:

##### **Justificación Teórica**

El ciclo de Deming, es un modelo de gestión que persigue el progreso continuo en el mecanismo que tiene las empresas. En el área de atención al cliente, dentro del rubro de administración de edificios, se convierte en un marco metodológico esencial ya que permite identificar errores operacionales, estandarizar procedimientos y optimizar de manera constante la experiencia del usuario mediante ciclos incesantes de retroalimentación. El uso del Ciclo de Deming,

fundamentado en esta teoría, garantiza un proceso sistemático y basado en evidencia que puede repetirse. Todo esto consolida la confianza de los residentes, la fidelidad a largo plazo dentro de la entidad y la calidad del servicio (Garcia y Torres, 2023).

### **Justificación Practica**

La implementación del Clico de Deming para mejor los procesos de atención al cliente en el presente trabajo de suficiencia profesional, permite aplicarse de forma práctica para garantizar la mejora continua en la gestión administrativa de la empresa en estudio, con el fin de garantizar soluciones efectivas, protocolos de mejoras y corrigiendo desviaciones dentro del proceso (Chumpitaz y Starke, 2024).

### **Justificación Metodológica**

La metodología escogida se basa en el Ciclo de Deming por que se justifica en contar un enfoque sistemático, que sea replicable y orientado a la mejora continua dentro de los procesos de atención al cliente, facilitando identificar las causas de los problemas, evaluar las acciones implementadas y poder ajustar los procedimientos de manera controlada y basados en evidencias, asimismo, la aplicación de un proceso formal de atención al cliente brinda una metodología para recopilar información, estandarizar canales de comunicación y establecer indicadores de desempeño (Grados y Obregón, 2016).

### **Justificación Económica**

Se justifica económicamente, porque se aprovechó la utilización de mi experiencia laboral, la inversión que se realizó por el pago del curso, como la adquisición de un equipo de cómputo para el desarrollo del mismo, y la utilización de herramientas de internet gratuitas para la búsqueda de información y el armado del mismos, que permitieron el desarrollo del presente trabajo (Dallórso y Medina, 2024).

## **Justificación Social**

El presente trabajo, tiene justificación social, ya que permite desarrollar mejoras continuas a través de procesos y a contribuir con el crecimiento de las empresas, con el fin de mantener puestos de trabajo que son el sustento del hogar, fuente de crecimiento para sociedad y el país (Yarlaque y Oviden, 2023).

Para concluir, este trabajo de experiencia laboral, abarca contextos, como el crecimiento laboral y personal, la utilización de la capacidad propia y las aptitudes personales y éticas, desarrollando el método del ciclo de Deming, para cumplir los siguientes objetivos: mejorar el tiempo de atención y resolución de problemas, implementar canales digitales y crear protocolos de atención al cliente.

### **CAPÍTULO III: Aporte y desarrollo de la experiencia**

Esta sección tiene como objetivo las contribuciones claves y la aplicación de la vivencia obtenida durante el desarrollo de la investigación en el contexto del Informe de Suficiencia Profesional. Es importante determinar y observar los logros adquiridos, como también debemos de considerar la progresión y aprendizaje obtenidos durante el desenlace de la investigación. La valoración de la situación problemática evidenció diversas deficiencias en los procesos en atención al cliente de la empresa Llujta Perú S.A.C., dando un impacto negativo en la atención al cliente y ganancias para la empresa.

#### **3.1. Diagnóstico de la situación problemática**

El pronóstico de la realidad en los problemas demostró los desperfectos en los procesos de atención al cliente en Llujta Perú S.A.C., generando un impacto negativo en la rentabilidad de la empresa.

Según el análisis realizado, se identificaron los siguientes problemas:

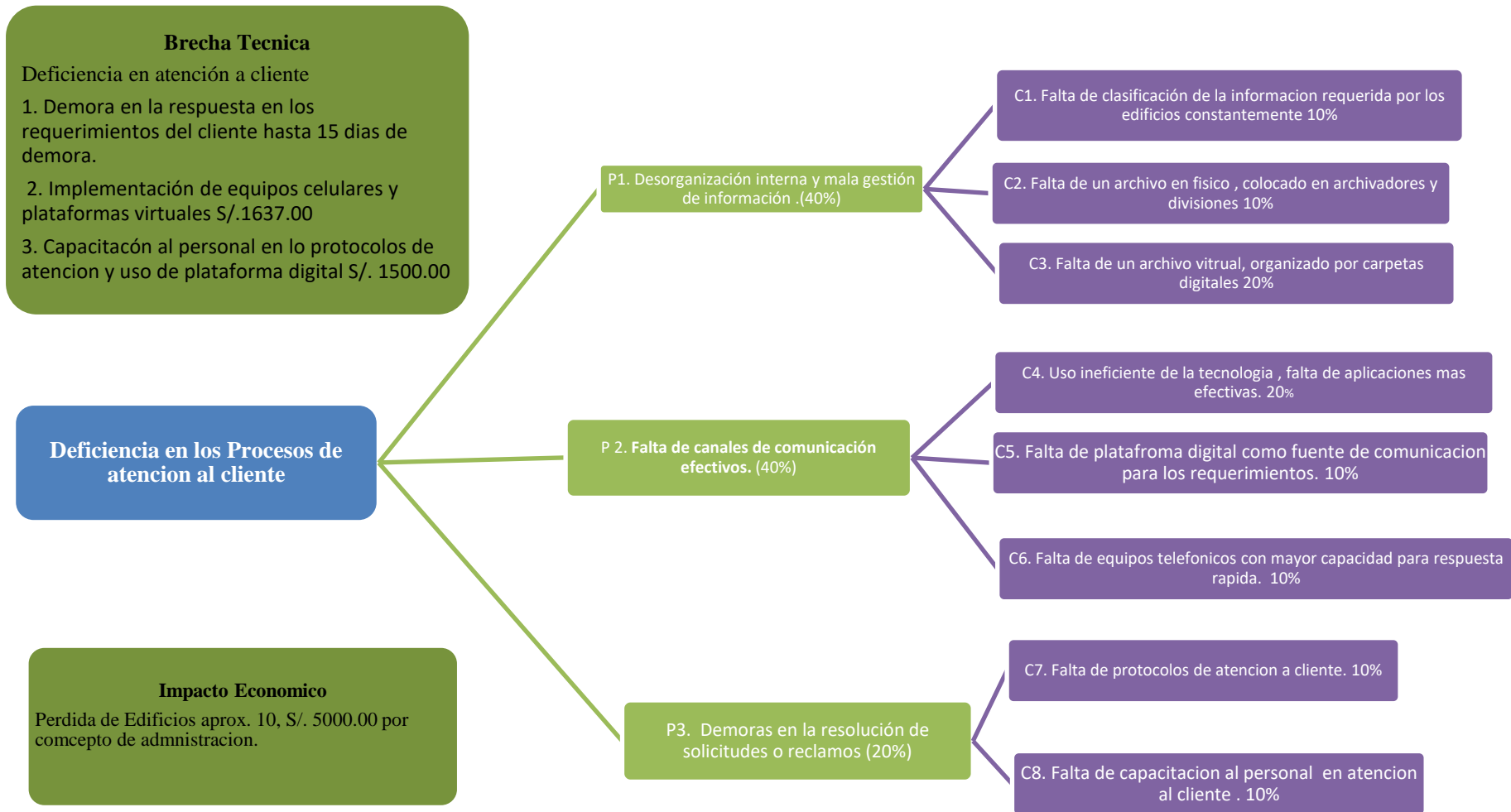
P1: Desorganización interna y mala gestión de información: por la falta de un archivo físico y virtual donde se organice la información y se tenga a la mano para cualquier eventualidad y ser enviada de manera virtual y no impresa.

P2: Falta de canales de comunicación efectivos: por él unos inadecuado de la tecnología, la empresa utiliza una cuenta de correo electrónico Gmail como principal canal de comunicación donde entran masivamente los correos con requerimientos, ocurrencias y reclamos de los propietarios e inquilinos de los edificios de los cuales administra, sin apoyarse en alguna plataforma virtual que permita gestionar con mayor rapidez la información y flujo de atención a sus clientes.

P3: Demoras en la resolución de solicitudes o reclamos: esto se debe a la falta de protocolos de atención al cliente y una adecuada capacitación al personal, para así poder abordar mejor la problemática que presenta constantemente y tener a los clientes satisfechos.

**Figura 6**

*Diagnóstico de la Problemática*



En la empresa Llujta Perú SAC, se ha revisado las causas de los principales problemas que tiene la empresa que se detallan a continuación:

- P1: Desorganización interna y mala gestión de información que represente un 40% en la problemática, generado por las siguientes causas:
- C1: Falta de clasificación de la información requerida por lo edificios constantemente, ya que todo era impreso y no estaba a la mano, ni clasificado para ser remitido a los edificios, que representa un 10% dentro de los sub problemas.
- C2: Falta de archivo físico, colocado en archivados y en divisiones por la información de mayores requerimientos por los edificios, que representan un 10% dentro de los sub problemas.
- C3. Falta de un archivo virtual. Dividido en carpetas digitales con la información requerida por los edificios para un mejor control y distribución de la misma, que representa un 20% dentro de los sub problemas.
- P2: Falta de canales de comunicación efectivos, que representa un 40% en la problemática, generado por las siguientes causas:
- C4: Uso ineficiente de tecnología, por falta de aplicaciones con mayor efectividad en la resolución de solicitudes y requerimientos, que representa un 20% dentro de los sub problemas.
- C5: Falta de plataformas digital como fuente de comunicación para dar respuesta a los requerimientos con mayor demandad a los clientes, debido a que no se apoya en una página web o plataforma virtual donde cada propietario visualice la información con mayor demanda, que representa un 10% dentro de los sub problemas.
- C6: Falta de equipos telefónicos con mayor capacidad para respuesta rápida, como primer contacto con el cliente, lo equipos con los que cuenta la empresa son RPM los cuales tiene llamadas y no el uso de WhatsApp, que representa un 10% dentro de los sub problemas.
- P3: Demoras en la resolución de solicitudes o reclamos, que representa un 20% dentro de la problemática, generado por las siguientes causas:
- C7: Falta de protocolos de atención al cliente para establecer la forma correcta de

atención a los clientes, que representa un 10% dentro de los sub problemas.

- C8: Falta de capacitación al personal en atención al cliente, debido a que el personal no tiene una adecuada forma de atender a los clientes de la empresa, que representa un 10% dentro de los sub problemas.

Es importante considerar que hay un déficit técnico el cual abarca la mejora en la gestión administrativa en los procesos en la atención al cliente es necesario mejorar el tiempo de respuesta en los requerimientos de los clientes y disminuir los días que se puede demorar en responder, temas, implementación de equipos celulares y plataformas virtuales, con costo de S/. 1637.00, así como capacitación al personal en protocolos de atención y uso de canales digitales de atención con un costo de S/. 1500.00. Por último, tiene un impacto económico por la pérdida de edificios 10 aproximadamente, de S/ 5000.00 que dejan de contar con el servicio que brinda, como se describe en la tabla 2. Se dio solución para esta problemática, dando como propuesta implementar del Ciclo de Deming, teniendo la mira de modernizar los procesos de atención al cliente en la empresa Lluja Perú SAC.

**Tabla 2**

*Brecha técnica para mejorar los procesos de atención al cliente*

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Impacto Económico</b>
Plataforma digital	Uso de página web WhatsApp y correo corporativo.	S/. 500.00
Compra de equipos celulares	Compra de 3 equipos celulares con mayor capacidad y utilización de WhatsApp	S/. 1137.00
Capacitación al personal	Capacitaciones 2 meses en protocolos de atención, aplicaciones web y chatbot	S/. 1500.00
<b>Brecha Técnica</b>		<b>S/. 3137.00</b>

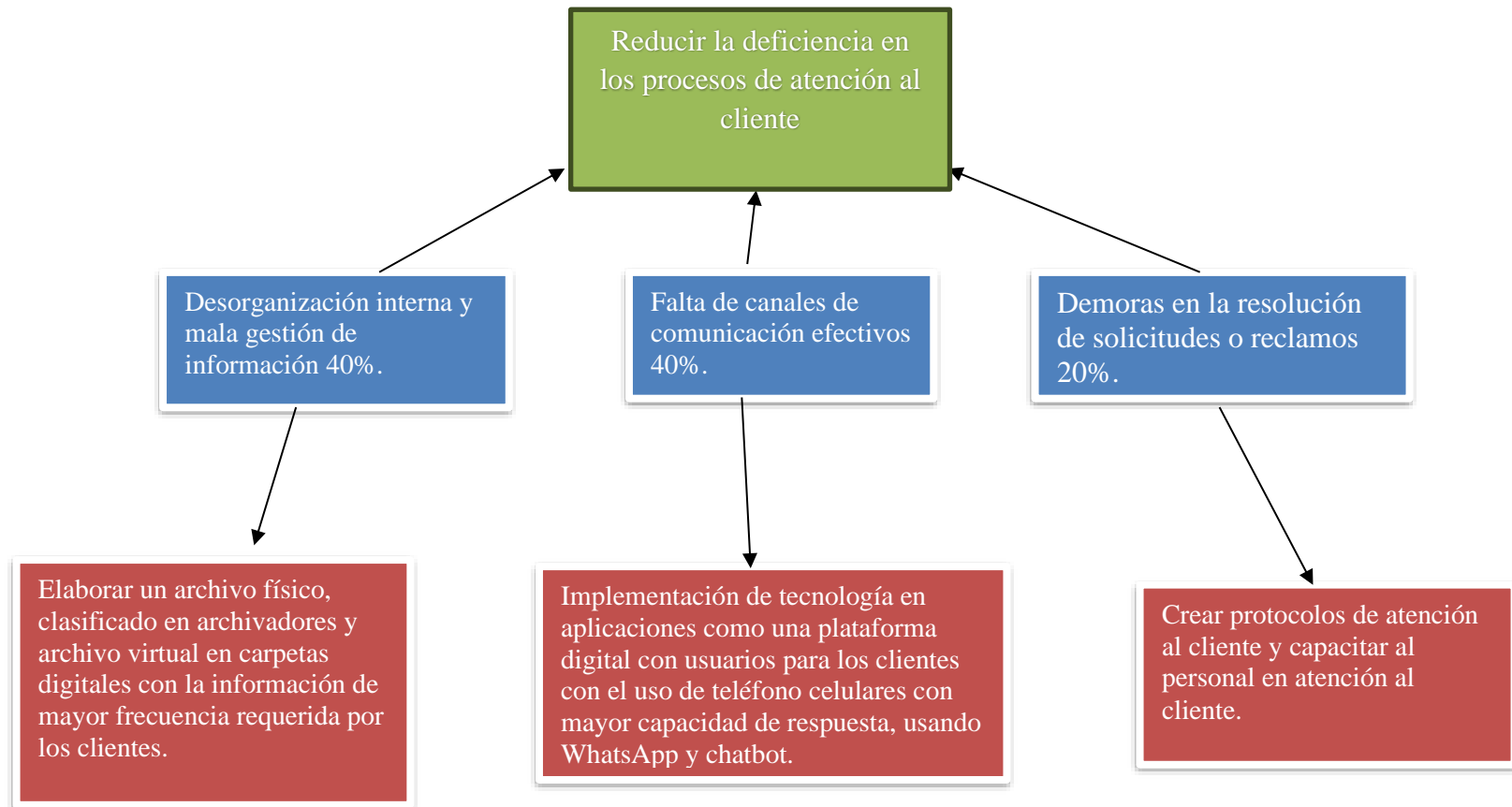
Impacto económico: durante el año 2015 en los primeros meses la empresa tuvo la pérdida de 10

edificios los cuales administraba y que tenían por concepto de administración el monto de S/.500.00, esto significa la disminución económica de la empresa por un valor en soles de S/. 5000.00 mensuales.

En la siguiente figura siete, se muestra las mejoras a realizar para mejorar los procesos de atención al cliente.

**Figura 7**

*Diagnóstico de solución*



Se identificó los 3 problemas críticos del diagnóstico cuantitativo. En ello, se plasmó las propuestas de solución que permitirán afinar los objetivos específicos del informe. Como parte de la primera solución, se consideró elaborar un archivo físico, clasificando en divisiones dentro de archivadores la información más requerida, así como también un archivo virtual dividido en carpetas digitales con la información con mayor frecuencia que es solicitada por lo clientes para mitigar el tiempo de espera. Así mismo, se propuesto la implementación de tecnología en aplicaciones como una plataforma digital, brindando usuarios a sus clientes y el uso de equipos telefónicos con mayor capacidad para el uso de WhatsApp y chatbot con el propósito que sea la primera respuesta que tengan los clientes. Por último, se crearán protocolos en los procesos de atención al cliente, como también capacitaciones al personal de la empresa Llujta Perú, para mejorar la atención y disminuir los reclamos.

### **3.2 Desarrollo de la experiencia**

Durante el primer mes del año 2013, comencé a trabajar como apoyo administrativo en las oficinas de Llujta Perú con turnos de medio tiempo, la empresa que se dedica a la administración de edificios, realizaba el apoyo de impresión y copias de recibos, balances mensuales, enviado de documentos, pagos de servicios y otras funciones que me brindaba el gerente general,

Durante el quinto mes del año 2014 comencé a trabajar tiempo completo, donde comencé a realizar diversos roles como:

#### **Asistente de oficina:**

Durante mi tiempo desarrollándome como asistente de oficina, apoyaba en las distintas áreas que dispone la empresa como son Gerencia Gerencial, recursos humanos, proveedores y logística, apoyando en el ordenamiento de la información impresa que tenía la empresa de los edificios los cuales administraba, pago de servicios y tramites documentarios en entidades públicas y privadas.

#### **Asistente de gerencia:**

Para el año 2015 ascendí como asistente de gerencia, ya teniendo conocimiento de las áreas que integran la empresa y participando en la elaboración de los flujos de caja, balances mensuales, y liquidación de gastos por edificio, así como pagos en macros y pagos de los trabajos a través de los bancos, me desempeñé en esta área asistiendo al Gerente General en la

información más sensible que tenía la empresa con los propietarios, asumiendo un compromiso de mayor responsabilidad.

### **Apoyo área contable:**

A mediados del 2015 la empresa tercerizaba los servicios contables, por lo que estuve apoyando en el área contable realizando las declaraciones de impuestos, pagos de AFP / ONP, planillas, entre otros.

Lo que me permitió tener un mayor conocimiento de las áreas de la empresa, así como un mayor entendimiento de las cosas que se requerían periódicamente para poder brindar a los clientes que tenía la empresa.

### **Análisis de la experiencia**

En el transcurso en el desempeño labores en la organización, pude ver que el problema fundamental que tenía era que no contaban con un adecuado proceso de atención al cliente, ya que la forma de recibir las solicitudes, quejas o reclamos de sus clientes era de atreves de un correo de Gmail donde diariamente entraban los correos de todos los edificios de forma masiva, eso generaba una aglomeración de correos que muchas veces demoraban un aproximado de 15 días en ser revisados y clasificados por un color de etiqueta para que luego cada responsable de área lo revisara, así como también el uso de los teléfonos RPM para recibir llamadas y solicitar que el requerimiento de cliente sea mandado al correo de la empresa, otro dificultad que encontré fue que no se tenía una adecuada organización de la información, porque no se tenía un archivo físico y virtual adecuado para toda la información que se manejaba de los edificios, esto generaba mucho descontento y reclamos por los consumidores de su servicio, ya que sentían que la entidad no les tomaba una adecuada importancia a sus requerimientos o solicitudes, generando muchas veces la solicitud de cancelación de contrato por servicio brindado, en el año 2015 la empresa tuvo una pérdida de 10 edificios que dejaron de contar con los servicios de administración, lo que significó un pérdida económica.

Al encontrar esta problemática por la pérdida de algunos edificios y teniendo mayor conocimiento de la actividades de la empresa, se sugirió al gerente general, organizar el archivo de la empresa tanto físico como virtual, así como también, reemplazar el correo Gmail, por un

plataforma virtual o página web, con usuarios para el personal de oficina y los clientes, compra de equipos con mayor capacidad para utilizar WhatsApp empleando el chatbot, al principio no fue tomado en cuenta del todo, debido a que los dueños no utilizaban mucho la tecnología y el desconocimiento de las herramientas que se podían implementar.

### **Aportes**

Durante mi vivencia profesional en Llujta Perú S.A.C. pude desarrollar una variedad de tácticas con el fin de arreglar los procesos de atención al cliente.

En mi experiencia laboral en la empresa, pude incrementar mis capacidades y juicio en los procedimientos laborales, contando con un mejor panorama de la empresa, puede observar que tenía varias dificultades, es por ello que en el tiempo que labore, realice diversos aportes:

Ya como asistente de gerencia tenía un mayor panorama del negocio y conocimiento de las áreas las cuales manejaba la empresa es por ello que se realizaron mejoras como:

Se mejoro el archivo en físico, agrupando la información en file palancas y clasificando por secciones la información, del mismo modo se procedido a realizar un archivo virtual para que la información esté disponible y pueda ser remitida de manera virtual a los propietarios e inquilinos de los edificios de los cuales administraba la empresa.

Se implemento el uso de una plataforma virtual donde la información está disponible para los clientes y a si disminuir correos, como el gasto de papel, y que se envié información impresa, esto redujo costos en materiales, se realizó el cambio de equipos telefónicos RPM por equipos de mayor gama para utilizar el WhatsApp con chatbot, esto puedo reducir el tiempo de respuesta y también que se hagan solicitudes por información que no tenían a la mano.

Otro punto fue implementar protocolos de atención al cliente y capacitación al personal para una mejor atención y respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes.

Como deducción, se propuso aplicar el Ciclo de PDCA para renovar el proceso de atención al cliente. La táctica escogida concuerda con la mira de crecimiento que tiene la empresa y la finalidad obtener mejoras en los procesos de atención y rentabilidad.

### 3.3 Modelado de la propuesta de solución

Durante mi tiempo laboral en Llujta Perú, adquirí diversas responsabilidades, que me mostraron a primera mano los errores en los procesos de atención al cliente. Al descubrir esta problemática, se propuso aplicar el Ciclo de Deming, este modelo se aplicó mostrando y detallando sus cuatro etapas. En la figura ocho se muestran las etapas y el desarrollo de las mismas:

**Figura 8**

*Ciclo de PDCA*



- **Planificar:** Se observan y analizan los problemas en los procesos de atención al cliente y se propone la implementación de herramientas tecnológicas y creación de protocolos, como la capacitación al personal en atención al cliente.

- **Hacer:** Se implemento la mejora del archivo físico como virtual, como la utilización de una plataforma virtual y la adquisición de equipos telefónicos con mayor capacidad, como también capacitar a los colaboradores en la aplicación de herramientas y procesos de atención al cliente.
- **Verificar:** Se evalúan las soluciones adquiridas de la puesta en práctica, verificando si lo propuesto redujo los tiempos de atención.
- **Actuar:** Se realizan las actividades para mejorar donde se implementaron las medidas de corrección en los procesos de atención al cliente.

Para la implementación de ciclo de Deming se aplicó dentro de los objetivos específicos del presente trabajo:

**OE1: Mejorar el tiempo en atención y resolución de problemas en los procesos de atención al cliente.**

**Planificar:** Desorganización interna y mala gestión de la información, lo que significaba un retraso en brindar la información que es solicitada por el cliente ya que no se tenía a primera mano para ser enviada, esto se generó por que la información que manejaba la empresa era en físico y no estaba de manera virtual para ser enviada por correo, casi siempre era enviada impresa a la recepción de los edificios.

Podían ser:

- Recibos de Mantenimiento.
- Balances y recibos de gastos.
- Actas de reuniones.
- Comunicados y cotizaciones.

En la tabla 3 se muestra el diagrama de como realizaba el enviado de la información requerida por los clientes, todo era de manera física y enviada a la recepción del edificio por el supervisor de ruta.

**Tabla 3**

*Preparación de la información*



**Hacer:** Se implementó la mejora del archivo físico como virtual, asignando por File cada Edificio con la información en Físico ya clasificada por etiquetas donde sea más fácil la identificación de la información, así como también el escaneo de la información y asignándolo en carpetas virtuales a través de Drive de correo Gmail, dándole accesos a los jefes de cada área, y la administración de los archivos estaba a mi cargo, se estableció que la carga de la información se realizaría periódicamente todos los meses, como también se realizaba un backup en la PC general de la empresa para alguna contingencia.

Los documentos que tenían mayor frecuencia para remitir a los propietarios eran:

- **Recibos de Mantenimiento.**

**JUNTA DE PROPIETARIOS DEL EDIFICIO "EL GALEON 382"**

Av. El Galeon N° 382 - San Borja

Teléfono: 401-4103

**RECIBO DE MANTENIMIENTO N° 0353**

Estimado Sr. (a):                    Jose Caceres

A continuación se detalla la cuota de mantenimiento del mes de Mayo 2016

DEPARTAMENTO		ESTACIONAMIENTOS Y DEPOSITOS			TOTAL %	TOTAL S/.
N°	%	E-N°	D- N°	%		
001						
<b>CUOTA DE MANTENIMIENTO</b>						<b>580,00</b>
<b>AGUA POR DEPARTAMENTO</b>				<b>COSTO M3 AGUA</b>		
<b>M3</b>				<b>S/.</b>		
<b>CUOTA GLOBAL POR CONSUMO DE AGUA</b>						
<b>MORA</b>						
<b>SALDO A PAGAR</b>						<b>580,00</b>

**BCP**

Casanova S. Fiorella - O - Ugarte

Cuenta N°: 194-33176827-0-45

CCI N°: 002-1941-33176827-0-45-94

**NOTA**

1. Realizado el abono dejar copia del voucher de deposito en portería ó comunicar a [eduardoenrique969@hotmail.com](mailto:eduardoenrique969@hotmail.com); [jfranciamirez@gmail.com](mailto:jfranciamirez@gmail.com) y/o [lluhtaperu@gmail.com](mailto:lluhtaperu@gmail.com)
2. La fecha de vencimiento es el día 10 de cada mes.

- Balances y recibos de gastos.

JUNTA DE PROPIETARIOS  
EDIFICIO MONTE UMBROSO 408

BALANCE DE INGRESOS Y EGRESOS DEL 01.08.2017 AL 31.08.2017				
(En Nuevos Soles)				
	SALDO FINAL DEL MES ANTERIOR	C. ORDINARIA	RESGUARDO PINTURA	C.E. ASENSOR
<b>1 INGRESOS</b>		3791.78	5750.00	35.00
<b>1.1 Cuota de mantenimiento AGOSTO'17</b>				
101 Mario Lazarte		759.74	50.00	
102 Oscar La Torre		974.39	50.00	
201 Percy Fonseca		1018.62	50.00	
202 Laura Velasco		885.02	50.00	
301 Gastón Briceño		1091.10	50.00	850.00
302 Carlos Miguel Delgado Raffo		1066.84	50.00	
401 Javier Chuman		958.05	50.00	
601 Fernando Chong		1306.60	50.00	
<b>1.2 Mejora jardín</b>				
201 Percy Fonseca		74.00		
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>8134.36</b>	<b>400.00</b>	<b>850.00</b>
	<b>NUEVO SALDO INICIAL</b>	<b>11926.14</b>	<b>6150.00</b>	<b>885.00</b>
<b>2- EGRESOS</b>				
<b>2.1 PERSONAL</b>				
2.1.1 Portería		1734.63		
2.1.2 Portería		1734.63		
2.1.3 Bono Esau Davila /Joseph Falcon		300.00		
2.1.4 Feriado		80.00		
2.1.5 Limpieza		1083.63		
2.1.6 Limpieza adicional		240.00		
2.1.7 Descanseros		400.00		
	<b>TOTAL EGRESOS PERSONAL</b>	<b>5572.89</b>		
<b>2.2 SERVICIOS DE TERCEROS</b>				
2.2.1 Luz del Sur		1972.10		
2.2.2 Luz del Sur BCI		9.20		
2.2.3 SEDAPAL		1523.68		
2.2.4 Ascensor		359.70		
2.2.5 Telefono		30.00		
2.2.6 Jardinería		720.00		
2.2.7 Florería de 01-2017 a 08-2017		1225.00		
2.2.8 Uniformes personal		110.00		
2.2.9 PROSEGUR		104.90		
2.2.10 Administracion + costo personal planilla		1212.00		
	<b>TOTAL EGRESOS EQUIPOS</b>	<b>7266.58</b>		
<b>2.3 UTILES DE MANTENIMIENTO</b>				
2.3.1 Materiales de limpieza, ferreteria y escritorio		378.40		
2.3.2 Gastos financieros y gestión de pagos		20.00		
	<b>TOTAL EGRESOS UTILES</b>	<b>398.40</b>		
<b>2.4 GASTOS CUOTAS EXTRAORDINARIA</b>				
2.4.1				
	<b>TOTAL EGRESOS C. EXTRAORDINARIAS</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
	<b>TOTAL EGRESOS DEL MES</b>	<b>13237.87</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
	<b>NUEVO SALDO FINAL</b>	<b>-1311.73</b>	<b>6150.00</b>	<b>885.00</b>
	<b>TOTAL (EN CAJA)</b>		<b>5723.27</b>	

Carlos Jordán Alvarez  
LLUJTA PERU SAC



- **Actas de reuniones.**

**ACTA DE REUNIÓN DE LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS**

Fecha: 17 de Mayo de 2023  
 Lugar: Sala de Reuniones del Edificio  
 Hora de inicio: 10:00  
 Hora de finalización: 21:30

**ASISTENTES:**

- Propietario 1 - Piso 24A
- Propietario 2 - Piso 24B
- Propietario 3 - Piso 24A
- Propietario 4 - Piso 24B

**PUNTOS TRATADOS:**

1. **Aprobación del acta anterior:** Se ha aprobado el acta de la reunión anterior sin ninguna modificación.
2. **Informe de Gastos:** Se presentó el informe de gastos del último trimestre. Los gastos totales ascendieron a X euros, principalmente debido a los gastos de mantenimiento y limpieza. Se acordó continuar con el plan actual de gastos.
3. **Renovación de Ascensores:** Se discutió la propuesta de renovación de los ascensores. La mayoría de los propietarios estuvieron de acuerdo en llevar a cabo la renovación. Se tomarán cotizaciones de diferentes proveedores y se tomará una decisión en la próxima reunión.
4. **Problemas de Seguridad:** Varios propietarios expresaron su preocupación por los recientes incidentes de seguridad en la zona. Se acordó contratar a una empresa de seguridad para patrullar el edificio durante la noche.
5. **Limpieza y Mantenimiento:** Se acordó contratar a una nueva empresa de limpieza debido a la insatisfacción con la empresa actual.

**ACUERDOS:**

1. Aprobación del acta anterior.
2. Continuación del plan actual de gastos.
3. Obtener cotizaciones para la renovación de los ascensores.
4. Contratar a una empresa de seguridad para patrullar el edificio durante la noche.
5. Contratar a una nueva empresa de limpieza.

**PRÓXIMA REUNIÓN:**

Se acordó que la próxima reunión de la Comunidad de Propietarios tendrá lugar el 25 de Junio de 2023 a las 19:00 en la Sala de Reuniones del Edificio.

**Firma del Presidente:**

Nombre del Presidente:

**Firma del Secretario:**

Nombre del Secretario:

Esta acta se considera válida una vez firmada por el Presidente y el Secretario de la Comunidad de Propietarios.

3 Recuerda que con [FormatPDF.com](https://www.formatpdf.com) puedes editar, firmar y convertir tus PDF online.

- **Comunicados y cotizaciones.**

**A & C SERVICIOS S.R.L.** **INICIA Y CIERRAS CONSTRUCCION LIMPIEZA Y DESINFECTACION**

**VENTAS, ACCESORIOS, SERVICIOS, Distribuidor Autorizado**

AVAT Y APAT # 58 LA **UNION** TEL: 2700221 - 2744600 CEL: 99891100 - Home: 8397100  
 E-mail: [ayca@ayca.com](mailto:ayca@ayca.com)

**Sábado, 23 de Mayo del 2023**

PMCSV - 13 - 110  
 Señores:  
 JUNTA DE PROPIETARIOS EDIFICIO  
 ALTAVISTA  
 Paul Hans 254 - Binasco  
Chusillo Atarida, Sra. Mario Cecilia  
 Sr. Carlos Jarama

Muy señores nuestros: De acuerdo a su perfil de calidad, cumplimos con presentar a su consideración nuestro presupuesto por lo siguiente:

**MANUTENIMIENTO DE SU ELECTROBOMBA DE AGUA**  
 Blanca Hidrosol de S.T.H.P.  
 Comprende:  
 Desmontaje  
 Transporte  
 Cambio de rodamiento  
 Cambio de sello mecánico  
 Cambio de empaquetaduras  
 Chequeo de la parte eléctrica  
 Barrido de Rebobinado  
 Pintura en general  
 Secado al horno  
 Montaje completo  
 Puesta en marcha  
 Valor venta cada una \$/ 430,00

**MANUTENIMIENTO DE SU ELECTROBOMBA DE DESAGUE**  
 Comprende:  
 Desmontaje  
 Transporte  
 Cambio de rodamiento  
 Cambio de sello mecánico  
 Cambio de empaquetaduras  
 Chequeo de la parte eléctrica  
 Barrido de Rebobinado  
 Pintura en general  
 Secado al horno  
 Montaje completo  
 Puesta en marcha  
 Valor venta \$/ 300,00

**A & C SERVICIOS S.R.L.** **INICIA Y CIERRAS CONSTRUCCION LIMPIEZA Y DESINFECTACION**

**VENTAS, ACCESORIOS, SERVICIOS, Distribuidor Autorizado**

AVAT Y APAT # 58 LA **UNION** TEL: 2700221 - 2744600 CEL: 99891100 - Home: 8397100  
 E-mail: [ayca@ayca.com](mailto:ayca@ayca.com)

**MANUTENIMIENTO DE TABLERO ALTERNADOR**  
 Actualmente el tablero necesita mantenimiento preventivo, este recibió una limpieza profunda y ajuste de todos sus partes y piezas. Si alguna pieza se detectase que está fallando ó a punto de fallar, el costo de este repuesto no está incluido en este presupuesto, se valorará en el momento para su cambio.  
 Valor venta \$/ 280,00

**MANGUERAS CONTRA INCENDIO**  
 Manguera contra incendio de 1 1/2" x 100' (31 metros), importada, marca FIRE HOSE fabricada en polietileno con interior de neopreno para 150 PSI, de trabajo con acoples de bronce  
 Valor venta cada una \$/ 300,00

**CONDICIONES DE TRABAJO**  
 Forma de pago: Contado contra entrega  
 Plazo de ejecución: 1 semana

**NOTAS**

- Las electrobombas tendrán 12 meses de garantía
- Durante el mantenimiento de las electrobombas no les faltará el agua
- El tablero tendrá 6 meses de garantía
- En los costos dados no se incluye el IGV.


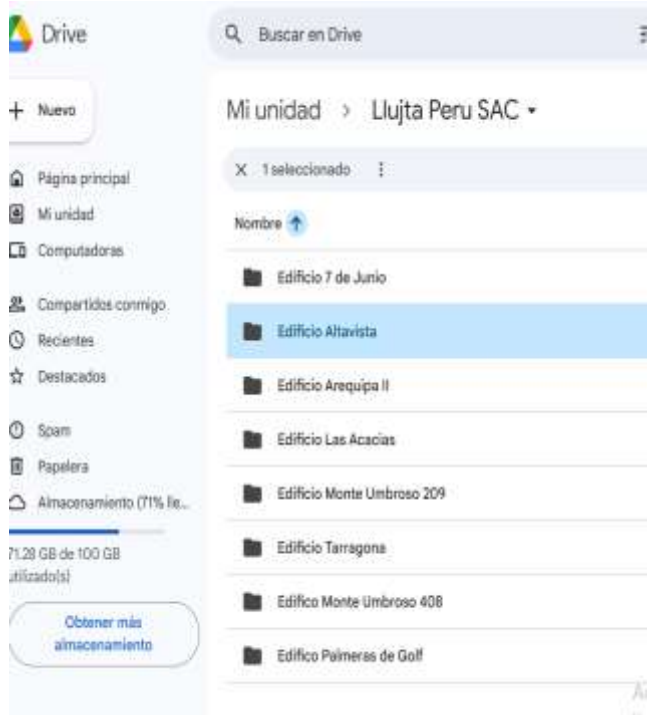
Atentamente  
 Néstor Chicoma Castañeda

Acth  
 W & C

Como se aprecia en la tabla 4, se realizó el archivo físico, donde se guardó la información en archivadores, clasificado por edificios, donde se realizaron separación de la información con mayor fluides y requerida por el propietario como son los balances de gastos, los recibos por cuota de mantenimiento, las actas de reuniones, las cotizaciones y comunicados, del mismo modo en el Archivo virtual se crearon carpetas por edificio en el drive de correo Gmail donde se digitalizo la información y se dividió por sección.

**Tabla 4**

*Archivo físico y virtual*

Archivo físico	Archivo Virtual
	

**Verificar:** Al tener clasificada la información adecuadamente se pudo obtener un menor tiempo de respuesta a los correos donde se solicitaba la información, lo que redujo en parte 15 días de retraso en 2 o 3 días, buscando a si disminuir la demanda de correos no respondidos, así como el enviar la documentación en físico, como se detalla en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Envío de la información digitalmente.*



**Actuar:** Se realizaron acciones de mejora, debido a la desorganización interna y la mala gestión de la información generaba un 40% de errores operativos dentro de los procesos de atención al cliente, lo que afectaba directamente la eficiencia y la calidad del servicio. Sin embargo, con la implementación de un archivo físico y virtual, apoyado en la plataforma de Google Drive, se pudo distribuir mejor la información dando una solución adecuada, incrementando la eficiencia en 80%, reduciendo significativamente las fallas, lo que mejoro el control y flujo de información dentro de las áreas de la empresa, como se ve la tabla 6.

**Tabla 6**

*Mejora realizada objetivo específico 1.*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Situación encontrada</b>	<b>Situación ejecutada</b>
Nivel de errores por desorganización interna y mala gestión de información	<b>40%</b>	<b>20%</b> (reducción esperada)
Nivel de eficiencia en la gestión de información	<b>60%</b>	<b>80%</b>
Tiempo promedio de búsqueda de información	Alto	Bajo
Calidad del flujo de información interna	Deficiente	Óptima

## OE2: Implementar los canales digitales en los procesos de atención al cliente

**Planificar:** Se observó que falta de canales de comunicación y el uso ineficiente de la tecnología, origina retrasos en los procesos de atención al cliente y el incremento del porcentaje de quejas y reclamos de los propietarios o inquilinos de los edificios de los cuales administra la empresa, debido a que los requerimientos no estaban siendo atendidos con rapidez por la demanda de correos que llegaban a la bandeja de entrada y por la programación de actividades que realizaban los colaboradores de la empresa en cada área.

**Hacer:** Esto generó que se implemente una Plataforma Virtual a través de WordPress, para ser aplicada como página Web, donde cada propietario de los edificios tenga acceso a la información con mayor requerimiento como son los balances de gastos mensuales, los recibos por concepto de mantenimiento, las actas de reunión, las cotizaciones del edificio como se puede ver en la figura 9 y figura 10.

### Figura 9

*Usuario Web – Lluja Perú*



## Figura 10

*Menú web – Lluja Perú*



A continuación, se muestra cómo se visualiza cada icono del menú propuesto para que se vea la información requerida por lo propietarios, se toma como muestra algunos edificios que administra la empresa:

## Balance de Ingresos y Egresos

JUNTA DE PROPIETARIOS  
EDIFICIO MONTE UMBROSO 209

### BALANCE DE INGRESOS Y EGRESOS DEL 01.10.2017 AL 31.10.2017

(En Nuevos Soles)

	C. ORDINARIA	RESGUARDO	C. EXTR.
<b>SALDO FINAL DEL MES ANTERIOR</b>	594.28	935.13	-265.00
<b>1.1 INGRESOS</b>			
1.1.1 Cuota de mantenimiento OCTUBRE'17			
101 Sybill Paskevicius	690.00		
102 Talia Paskevicius	690.00		
201 Inmobiliaria Casa Blanca	660.00		
202 Santiago Contreras / Samir Rifai Arana (I)	660.00		
301 Talia Paskevicius	660.00		
302 Santiago Contreras / Ciro Velarde - Lucilla Mavila (I)	660.00		
401 Jorge Alvarado	770.00		
1.1.2 Cuota de mantenimiento SETIEMBRE'17			
402 Fernanda Zeballos	750.00		
<b>1.2 DE RESGUARDO</b>			
1.2.1 Puerta Levadiza		30.00	
1.2.2 Limpieza reservorios agua		65.00	
1.2.3 Fondo de emergencia		20.00	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>5540.00</b>	<b>115.00</b>	<b>0.00</b>
<b>NUEVO SALDO INICIAL</b>	<b>6134.28</b>	<b>1050.13</b>	<b>-265.00</b>
<b>2- EGRESOS</b>			
<b>2.1 PERSONAL</b>			
2.1.1 Guardia	1296.67		
2.1.2 Guardia	1296.67		
2.1.3 Descansero	425.00		
2.1.4 Feriados	80.00		
2.1.5 Jardinero 09-17	90.00		
<b>TOTAL EGRESOS PERSONAL</b>	<b>3188.34</b>		
<b>2.2 SERVICIOS DE TERCEROS</b>			
2.2.1 Luz del Sur	210.30		
2.2.2 SEDAPAL	866.96		
2.2.3 Teléfono	30.00		
2.2.4 Mantenimiento ascensor	200.00		
2.2.5 Mantenimiento sistema levadizo	90.00		
2.2.6 Recarga 03 extintores	105.00		
2.2.7 Administración	600.00		
<b>TOTAL EGRESOS EQUIPOS</b>	<b>2182.26</b>		
<b>2.3 UTILES DE MANTENIMIENTO</b>			
2.3.1 Materiales de limpieza, ferreteria, oficina	79.70		
2.3.2 Gastos financieros y gestión de pagos	20.00		
<b>TOTAL EGRESOS UTILES</b>	<b>99.70</b>		
<b>2.4 DEL RESGUARDO</b>			
2.4.1 Resguardo mtto equipos	115.00		
<b>TOTAL EGRESOS RESGUARDOS</b>	<b>115.00</b>		
<b>2.5 GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>			
<b>TOTAL EGRESOS DEL MES</b>	<b>5585.28</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>NUEVO SALDO FINAL</b>	<b>549.00</b>	<b>1050.13</b>	<b>-265.00</b>
<b>SALDO EN CAJA</b>	<b>1334.13</b>		

Carlos Jordán A.  
LLUJTA PERU SAC

## Flujo de Caja

<b>FLUJO DE CAJA DE INGRESOS Y EGRESOS EDIFICIO ALTVISTA 2013</b>												
<b>INGRESOS</b>	Ene'13	Feb'13	Mar'13	Abr'13	May'13	Jun'13	Jul'13	Ago'13	Set'13	Oct'13	Nov'13	Dic'13
Saldo mes anterior	0.00	2741.83	5599.67	3940.21	3933.83	725.76	-2038.76					
Cuotas mantenimiento ordinaria y extraordinaria	5287.27	9727.62	8309.67	9118.44	7579.21	8287.96	6065.75					
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>5287.27</b>	<b>12469.45</b>	<b>13909.34</b>	<b>13058.65</b>	<b>11513.04</b>	<b>9013.72</b>	<b>4026.99</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>EGRESOS</b>												
Portería - Jose Antonio Aguilar	600.00	1200.00	972.92	1206.74	1206.74	1206.74	600.00					
Portería - Fernando Herrera	600.00	1200.00	972.92	1206.74	1206.74	1206.74	600.00					
Diferencia ingresos mensuales porteros para llegar a 1200	-	-	550.70	550.70	550.70	550.70	400.00					
Resguardo (gratificacion y cts) porteros	-	-	600.00	600.00	600.00	600.00	-					
Resguardo beneficios personal 01-2013	-	-	835.19	-	-	-	-					
Resguardo beneficios personal 02-2013	-	-	835.19	-	-	-	-					
Feriatos	-	-	200.00	-	100.00	100.00	50.00					
Reemplazo portero	-	-	500.00	400.00	400.00	500.00	-					
Limpieza	400.00	750.00	938.65	938.65	938.65	1006.15	506.67					
Essalud/Onp 07-2013 (15 dias)	-	-	-	-	-	-	389.42					
Resguardo beneficios personal 15 dias	-	-	-	-	-	-	417.60					
Descanseros	-	400.00	-	-	-	-	-					
Luz del Sur	-	946.60	948.20	913.60	1102.00	1086.80	-					
SEDAPAL	-	803.53	821.21	800.29	1009.05	991.05	-					
Telefono	-	105.75	95.15	95.70	95.30	71.35	70.30					
Mantenimiento de jardines	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	-					
Mantenimiento de ascensor	-	501.70	515.00	515.00	515.00	515.00	-					
Mantenimiento Intercomunicador	-	-	70.00	-	-	-	-					
Mantenimiento puerta levadiza y cambio de garrucha	-	-	155.00	-	-	-	-					
Tapa tanque elevado	-	-	-	770.00	-	-	-					
Pantalla 400 w inc, instalacion	-	-	-	200.00	-	-	-					
Limpieza tanque y cisterna	-	-	-	-	550.00	-	-					
Adelanto mantenimiento de bombas	-	-	-	-	1500.00	-	-					
Cancelacion mantenimiento de bombas	-	-	-	-	-	883.60	-					
Pago beneficios Fernando herrera periodo anterior a la administracion	-	-	-	-	-	1225.32	-					
Reingreso Ernesto Gonzales apoyo turnos de porteria mayo	-	-	-	-	-	22.6	-					
Jarra hervidora	-	-	-	-	-	69.9	-					
Cambio codigos control remoto	-	-	-	-	-	30	-					
Bandera	-	-	-	-	-	-	35.00					
Silla porteros	-	-	-	-	-	-	302.8					
Administracion	550.00	550.00	550.00	550.00	550.00	550.00	275.00					
Materiales de limpieza	125.44	142.20	139.00	107.40	193.10	166.50	179.40					
Gastos Financieros y gestion de compras	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	-					
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>2545.44</b>	<b>6869.78</b>	<b>9969.13</b>	<b>9124.82</b>	<b>10787.28</b>	<b>11052.45</b>	<b>3826.19</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2741.83</b>	<b>5599.67</b>	<b>3940.21</b>	<b>3933.83</b>	<b>725.76</b>	<b>-2038.76</b>	<b>200.80</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

Presupuesto y Recibo de Mantenimiento

**PRESUPUESTO EDIFICIO PRECURSORES II**

**I. SERVICIOS BASICOS**

Luz del Sur SSGG (07-2016)	697.55
Luz del Sur BCI (07-2016)	5.30
Agua común (06-2016)	0.00
Teléfono	20.00
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>722.85</b>

**II. PERSONAL**

Portería (02)	2735.26
Bono adicional beneficios (gratificación, CTS)	261.98
Limpieza	400.00
Reemplazo portero	320.00
Jardinería (02 visitas mensuales)	40.00
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>3757.24</b>

**III. MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Ascensor	mensual	380.00
Limpieza cisterna y pozo sumidero	semestral	56.67
Fumigación áreas comunes (incluido en limpieza)	anual	0.00
03 Bombas de agua 2HP	anual	112.50
01 Bomba pozo sumidero	anual	45.83
01 Bombas Contra Incendio	anual	54.17
01 Bomba Jockey	anual	16.67
Puerta levadiza y corredizas	semestral	33.33
Cerco electrico	anual	29.17
Tablero electrico	anual	25.00
02 Pozo a tierra	anual	75.00
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>828.33</b>

**IV. GASTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS**

Servicio de Administración y Supervisión	700.00
Materiales de limpieza	120.00
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>820.00</b>

**IV. COMPRAS Y REPARACIONES**

Bono Rebelino Reto Panta	908.21
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>908.21</b>

**TOTAL PRESUPUESTO**

**7036.64**

**JUNTA DE PROPIETARIOS DEL EDIFICIO "PRECURSORES II"**

Av. Precursores 231 Urb. Valle Hermoso - Surco  
Teléfono: 3033489

**RECIBO DE MANTENIMIENTO N° 0703**

Estimado Sr. (a): Oscar Rodolfo Murguía Avalo  
A continuación se detalla la cuota de mantenimiento del mes de Agosto 2016

DEPARTAMENTO		ESTACIONAMIENTOS Y DEPOSITOS			TOTAL %	TOTAL S/.
N°	%	E-N°	D-N°	%		
101		0	0		5.828	
<b>CUOTA DE MANTENIMIENTO</b>						<b>540.07</b>
<b>AGUA POR DEPARTAMENTO</b>		<b>COSTO M3 AGUA</b>				
M3		S/.				
21.804		1.692410946				
<b>CUOTA GLOBAL POR CONSUMO DE AGUA</b>						<b>36.90</b>
<b>MORA</b>						<b>0.00</b>
<b>SALDO A PAGAR</b>						<b>576.97</b>

**BANBIF**

Llujta Peru SAC  
RUC: 20537535742  
Cuenta N°: 008002079574  
CCI N°: 038-103-108002079574-87

**BCP**

Carlos Alberto Jordán Alvarez  
DNI: 10272043  
Cuenta N°: 194-21967465-0-56  
CCI N°: 002-194-121967465056-94

**NOTA**

1. Realizado el abono dejar copia del voucher de deposito en portería o comunicar a llujtaperu@gmail.com
2. La fecha de vencimiento es el día 20 del mes, pasado el vencimiento tendrá una tolerancia de 05 días, luego de los plazos indicados se aplicará una mora equivalente al 5% del monto del recibo.
3. Vencida la segunda cuota de mantenimiento se aplicará una mora de 4,00 soles diarios por cada día de retraso en el pago.
4. Pendiente de pago C.E. por 200,00 soles.

## Cotizaciones



**SOLUCIÓN EN SISTEMAS DE BOMBEO  
PROYECTOS - VENTAS - INSTALACIÓN- SERVICIO  
A NIVEL NACIONAL**

*Mantenimiento y reparación de bombas en general,  
saneamiento ambiental, limpieza y desinfección de cisternas,  
tanques elevados, pozos sépticos y trampas de grasa.*

**Proforma N° 10338**

---

<b>Cliente:</b>	Edificio Alta vista	<b>Fecha:</b>	11/03/2013
<b>Atención:</b>	Gra. María Cecilia	<b>Teléfono:</b>	411*1525
<b>Dirección:</b>	Ruiz Harris 254 - Barranco	<b>R.U.C.:</b>	
<b>Email:</b>	Luizaperu@gmail.com		
<b>Asunto:</b>	Limpieza y desinfección de Cisterna 90m <sup>3</sup> , Tanque Elevado 24m <sup>3</sup> y Pozo Séptico 1.2m <sup>3</sup>		

ITEM	CANT	DESCRIPCIÓN	P.UNIT	P.TOTAL
01		Limpieza y desinfección de Cisterna 90m <sup>3</sup> Limpieza y desinfección de Tanque Elevado 24m <sup>3</sup> Limpieza y desinfección de Pozo Séptico 1.2m <sup>3</sup> La limpieza se realiza evacuando toda el agua del reservorio de agua, (Utilizamos electrobombas sumergibles) asimismo se elimina los sedimentos (lodo) depositados en el , techo y piso del reservorio; finalmente se aplica el desinfectante (elimina bacterias, algas, hongos, otros).	S/. 720.00	S/. 720.00
		<b>Nota:</b> Precio establecido por un servicio anual de limpieza y desinfección de los reservorios de agua (incluye fumigación)		
		* Son: Setecientos veinte con 00/100 nuevos soles		
			<b>Total</b>	S/. 720.00

**Condiciones:**

**Entrega:** 2 días.

**Forma de Pago:** 70% al inicio y 30% al terminar el servicio.

**Atentamente,**

Marcel Calle  
 Gerente General  
 Cel: 989942105 - Nextel: 118\*6559  
[marcelcalle@aguasistemasperuana.com](mailto:marcelcalle@aguasistemasperuana.com)

---

Jr. Gonzales Prada N° 884 - 853 - Surquillo, Lima - Perú // T: 444 7615 // N: 815\*7725 // C: 99737-3034, 98994-2106  
[servicios@aguasistemasperuana.com](mailto:servicios@aguasistemasperuana.com) // [www.aguasistemasperuana.com](http://www.aguasistemasperuana.com)

## Acta de Reunión

### **ACTA DE SESIÓN DE JUNTA EXTRAORDINARIA DE PROPIETARIOS**

En Lima, siendo las 16:00 hrs. del día sábado 08 de noviembre de 2014, se reunieron en la pérgola del Condominio sito en Av. Circunvalación Club Golf Los Incas N° 292, distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, los propietarios que suscriben la Lista de Asistencia que se anexa a la presente Acta, propietarios que representan el 58.377% (cincuenta y ocho punto trescientos setenta y siete por ciento) del porcentaje de participación en las áreas y bienes comunes del aludido Condominio.

Se deja constancia que la Convocatoria fue efectuada válidamente a todos los propietarios registrales, por propietarios inscritos que representan el 27.123% del porcentaje de participación en áreas y bienes comunes.

#### **QUÓRUM Y AGENDA:**

Estando reunidos los propietarios registrales que suscriben la Lista de Asistencia, los cuales superan el Quórum mínimo requerido para la Sesión de la Junta en Primera Convocatoria, y dentro de lo dispuesto por la Ley N° 27157, su Reglamento, y demás normas modificatorias y/o complementarias, se instala la presente Sesión de Junta de Propietarios, a fin de desarrollar la siguiente Agenda:

1. Adecuación del Reglamento Interno de la Junta de Propietarios a la Ley N° 27157, sus modificatorias y normas complementarias.
2. Designación del Presidente de la Junta de Propietarios y de los demás miembros de la Junta Directiva.
3. Delegación de facultades para la Legalización del Libro de Actas de la Junta de Propietarios.
4. Delegación de facultades para la protocolización e inscripción registral de los acuerdos adoptados.

Seguidamente, el Sr. **GUILLERMO DANIEL HERENCIA VALDIVIESO** actuó como presidente de la sesión, en tanto que la Sra. **FLOR DE MARÍA ALVA HERNÁNDEZ DE PAZ** actuó como secretaria de la sesión.

A continuación, se procedió a desarrollar la agenda establecida.

#### **DESARROLLO DE LA AGENDA:**

El Presidente tomó la palabra y explicó la necesidad de adecuar el Reglamento Interno del Edificio, a la Ley N° 27157, designar a la Primera Junta Directiva del Condominio así como delegar facultades suficientes al Presidente que sea elegido para la realización de los demás trámites registrales para su inscripción.

En ese sentido, explicó que, con la convocatoria efectuada, se remitió a todos los propietarios el proyecto de nuevo Reglamento Interno de la Junta de Propietarios, por lo que el contenido del mencionado Reglamento era conocido por todos los presentes.

Seguidamente, expuso que los propietarios convocantes proponían como miembros de la Primera Junta Directiva a los siguientes propietarios: Julio Alejandro Goicochea

---

Por otro lado, se realizó la compra de 3 equipos telefónicos con mayor capacidad para el uso de WhatsApp aplicando el chatbot como se ve **anexo 1** el manual de su aplicación, así como se muestra en la figura 11, como respuesta rápida para tener un mayor seguimiento con los requerido por los clientes, y a si ser la primera respuesta que reciba el propietario o inquilino.

**Figura 11**

*Equipo celular – chatbot*



**Verificar:** Al tener implementada la plataforma web y el uso de equipos celulares con mayor capacidad, se pudo ver que la utilización de plataformas digitales minimiza la respuesta de lo solicitado de los clientes, ya que disponen de una plataforma donde se centraliza la información mensual con mayor requerimiento por los clientes, así como lo un chat donde la respuesta era más rápida que como se venía manejando anteriormente, esto disminuyo en mayor proporción la demanda de correos y la reducción de quejas y reclamos por los propietarios.

**Actuar:** Se realizaron las acciones de mejora, a la falta de canales digitales en los procesos de atención al cliente ocasiona un 40% de errores, expresados en atrasos en la respuesta, dificultades para registrar solicitudes y limitaciones para la gestión de la información requerida por sus clientes. Con la implementación de plataformas digitales como página web, aplicaciones móviles, usuarios por edificios, se mejoró en un 80%, permitiendo una atención más rápida, me minimice los requerimientos diarios de sus clientes, como se ve en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Mejora realizada objetivo específico 2.*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Situación encontrada (sin canales digitales)</b>	<b>Situación ejecutada (con implementación digital)</b>
Nivel de errores en la atención al cliente	40%	20% (reducción esperada)
Nivel de eficiencia en la atención	60%	80%
Tiempo de respuesta	Lento y no trazable	Ágil y registrado
Disponibilidad de canales	Limitada (presencial y telefónica)	(app, WhatsApp, plataforma digital,)
Satisfacción del cliente	baja	Media-alta

**OE3: Crear protocolos en los procesos de atención al cliente.**

**Planificar:** Demoras en la resolución de solicitudes o reclamos, por falta de protocolos de atención al cliente y capacitación al personal.

**Hacer:** Se realizó la creación de protocolo de atención al cliente como constata en el **anexo 2** y la capacitación al personal como consta en el **anexo 3** para tener una mejor atención en los procesos de atención al cliente.

**Verificar:** Se pudo verificar que, brindando una adecuada capacitación a la personal, se mejoró en los procesos y una disminución en los reclamos por los clientes que tenía la empresa.

**Actuar:** Se considero que la ausencia de protocolos definidos en los procedimientos de atención al cliente provocaba un 20% de errores, lo que indica inconsistencias en la respuesta, cambios en los criterios de atención y falta de estándares operativos. No obstante, con la aplicación de protocolos formales como guías de atención, estandarización de tiempos de respuesta y formación para el personal. Arrojó un avance del 60%, disminuyendo los errores hasta el 8% y aumentando la eficiencia total del proceso al 92%. Esta intervención posibilita aumentar la uniformidad del servicio, mejorar el cumplimiento de las directrices internas y garantizar una atención más ordenada, exacta y centrada en la calidad, como se ve en la tabla 8.

**Tabla 8**

*Mejora realizada objetivo específico 3.*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Situación encontrada</b>	<b>Situación implementada</b>
Nivel de errores por falta de protocolos	<b>20%</b>	<b>8%</b> (reducción esperada)
Nivel de eficiencia en la atención al cliente	<b>80%</b>	<b>92%</b>
Homogeneidad en los procesos de atención	Baja	Alta
Cumplimiento de lineamientos y estándares	<b>60%</b>	<b>90%</b>
Calidad del servicio brindado	Aceptable	Óptima

### **3.4 Resultados**

De acuerdo a mi experiencia laboral, conforme a la labor realizada la cual fui contratado en un inicio en Lujta Perú, el propósito planteado se realizó correctamente, en otras palabras, inicialmente fui contratado como apoyo administrativo, dando apoyo a las áreas de la empresa en lo que es impresión, copias de recibos, balances mensuales, envío de documentos y pagos de servicio la organización, los cuales se lograron en los meses iniciales desde que comencé a laborar en la empresa. A medida que fue pasando el tiempo, adquirí mayor conocimiento del rubro en el cual me encontraba trabajando, es por ello que ascendí como asistente de oficina, lo cual permitió mayor desempeño dentro de las áreas a las cual apoyaba, en el año 2015 cambie de puesto a asistente de Gerencia y apoyo al área contable, donde tenía un mayo panorama, y la empresa comenzó a atravesar problemas por el proceso de atención a sus clientes, ya que se presentó demoras en la resolución de problemas, la falta de respuesta a los requerimientos y solicitudes, por el la empresa tenía un correo de Gmail donde recibía de forma masiva los correos de todos su clientes siendo 48 edificios en total, llegando a perder 10 lo que genero pérdidas económicas para la empresa.

Es por ello que se dio la propuesta de establecer mejoras en el archivo físico como virtual, donde se tenga la información que solicitan los clientes a la mano y lista para ser enviada de forma digital, la utilización de herramientas tecnológicas como el uso de una plataforma virtual y el uso de equipos telefónicos con mayor capacidad y reemplazar los RPM, lo que dio como resultado la disminución de correos por requerimientos y el tiempo de respuesta de 15 días 2 a 3 días, disminución de uso de papel.

Por último, participe de manera directa en la creación de un protocolo de atención al cliente y la capacitación para que el personal con el fin de mejorar los procesos de atención al cliente, según el estudio realizado, en la actualidad, cumpliendo con el objetivo, dio como resultado que se adquieren procedimientos estandarizados y esto generaría un incremento de mayor significancia en la economía de la organización.

## Conclusiones

**Primera:** Se cumplió con la propuesta de implementar el ciclo de Deming para optimizar los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC. Así mismo se tuvo como principal logro la aceptación de la gerencia por la implementación de herramientas tecnológicas que mejoren el tiempo de respuesta a sus clientes, disminuyendo en tiempo de 15 días a 2 o 3 días los requerimientos y disminuyendo correos en la bandeja de entrada de correo general de la empresa.

**Segunda:** Se cumplió de forma eficiente la ejecución del ciclo de Deming para mejorar el tiempo en atención y resolución de problemas en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC. Dicho logro, permitió el reordenamiento de la información tanto física como virtual, mejorando la organización interna que tenía la empresa y gestionando mejor la información para dar respuesta a los requerimientos de sus clientes.

**Tercera:** Se cumplió con el desarrollar el ciclo de Deming para implementar los canales digitales en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC. Por la aceptación de la gerencia se logró aplicar el uso de plataformas digitales y uso de teléfonos de mayor capacidad con el fin de que los tiempos de respuesta sean más rápidos y se tenga una disminución en los tiempos de respuesta.

**Cuarta:** Se cumplió con la aplicación del ciclo de Deming para crear protocolos en los procesos de atención al cliente de la empresa Llujta Perú SAC. Debido a la incorporación de un protocolo de atención y capacitación al personal para una mejor atención y desarrollo de sus actividades, lo que logró recuperar la confianza de sus clientes.

## **Recomendaciones**

- Primera:** Se recomienda al Gerente General y los dueños de la empresa Llujta Perú SAC, evaluar seguir invirtiendo en la utilizando herramientas tecnológicas que cada año salen al mercado, a si se permita mejorar la eficiencia en los procesos de atención al cliente y a si garantizar un mejor servicio que fidelice a los clientes para los beneficios económicos y de crecimiento en la empresa.
- Segunda:** Se recomienda al Gerente General de la empresa Llujta Perú, la aplicación de un servidor a futuro donde la data que se digitalice se pueda guardar y a si mantener una constante actualización de dicha información ya que se evitaría la perdida de información por falta de capacidad en las computadoras que maneja la empresa.
- Tercera:** Se recomienda al Gerente General de la empresa Llujta Perú, mantener la plataforma digital para una mayor rapidez de la información y evitar la impresión de documentos, contribuyendo, así como el medio ambiente por la reducción de impresión de hojas y consumo de tinta.
- Cuarta:** Se recomienda a la jefa de personal de la empresa Llujta Perú, realizar retroalimentaciones periódicas para el desarrollo y mejora de protocolo de atención al cliente los colaboradores de la empresa, con el fin que sea más eficiente el desarrollo de las actividades.

## Referencias

- Alves, M., y Meisen, T. (2023). A review on customer segmentation methods for personalized customer targeting in e-commerce use cases. *Information Systems and e-Business Management*, 21, 527 - 570. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10257-023-00640-4>
- Anderson, J., Rungtusanatham, M., y Schroeder, R. (1994). Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. *The Academy of Management Review*, 19(3), 472-509. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258936>
- Andrade, C. E. (2018). *Las Relaciones Humanas en la atención al cliente de la farmacia pharmacy's del paseo de shopping de Bahía de Caraquez*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Angulo, P. (2022). *La gestión por procesos y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios, Lima, 2022*. Repositorio Institucional Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107215>
- Asociación DEC. (7 de Junio de 2024). DEC. Asociación DEC. <https://asociaciondec.org/blog-dec/ques-es-el-ciclo-deming-y-como-puede-mejorar-tu-negocio/65946/>
- Becerril-García, A., y Córdoba, S. (2021). *Conocimiento abierto en América Latina*. Universidad Autónoma del estado de México. [https://doi.org/ISBN 978-987-722-943-1](https://doi.org/ISBN%20978-987-722-943-1)
- Bertalanffy, L. v. (1968). *TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS*. FONDO DE CULTURA ECONÓMICA. <https://doi.org/https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Bocking, H., Russell-Bennett, R., y Letheren, K. (2021). I'm no expert, but ... ? Consumer use of supportive digital tools in health services. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(2), 105 - 131. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JSTP-09-2020-0225>
- Bravo-Quintero, H., De la Mora, T., y Aparicio-Urbano, J. (2023). Aplicación del ciclo Deming y diagrama de flujo para incrementar la productividad en la PYME BEYMA. *ConCiencia Tecnológica*(65), 61 - 72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9161433>
- Buendía, A. R., Rojas, M. A., Tosso, L. H., Silva, O., Bravo, L. M., y Espinoza, M. G. (2021). Methodology of the deming cycle as a management process for business competitiveness. *Scientific and Technological Research Industrial*, 2(1), 8-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/jstri.v2i1.10>
- Bustamante, M. E. (2023). *Rediseño del proceso de atención al cliente del servicio de taxis Puerto Quito*. Tecnológico Universitario Pichincha. <http://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/handle/123456789/729>
- Carreño, G. R. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021*. Repositorio Digital Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84751>
- LLamocca, N. L., Ramos, S. E., y Huachaca Urbina, A. R. (2022). Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del. *Producción y Gestión*, 28(1), 61-79. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.15381/idata.v28i1.26171](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.15381/idata.v28i1.26171)
- Chumpitaz, M., y Starke, O. (2024). *Implementación del ciclo Deming para mejorar el proceso de atención al cliente en una crepería del Callao Perú 2024*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c9aead7-9043-48ce-8ae8-a2ba2f32e21a>
- Crossnet. (2025). *Crossnet*. Crossnet.la. <https://crossnet.la/atencion-a-cliente-en-america-latina/>
- Da Silva, D. (2018). Historia del servicio al cliente: hábitos y tecnologías. 8 min read. <https://doi.org/https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/>
- Dallórso, L., y Medina, L. F. (2024). *Plan de mejora basado en el ciclo de Deming para optimizar la atención al cliente en la empresa Protección Máxima Seguridad Selva S.A.C., sucursal Iquitos*. Centro de Recursos para el aprendizaje e Investigación. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13065/813>
- Del Toro, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicios. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 11(1), 75-83.

- <https://doi.org/https://riat.ugal.cl/index.php/test/article/download/305/412>
- Deming, E. (1986). *OUT OF THE CRISIS». Quality, Productivity and.* DIAZ DE SANTOS. [https://doi.org/https://www.academia.edu/73117222/Calidad\\_productividad\\_y\\_competitividad\\_le\\_d\\_W\\_Edwards\\_Deming?auto=download](https://doi.org/https://www.academia.edu/73117222/Calidad_productividad_y_competitividad_le_d_W_Edwards_Deming?auto=download)
- Diaz, M. (2022). *Relación calidad de servicio y satisfacción del cliente mediante la.* ESCUELA DE POSGRADO. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117256/Diaz\\_SMN-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117256/Diaz_SMN-SD.pdf?sequence=1)
- Donaldson, L. (2001). The Contingency Theory of Organizations. *Foundations for Organizational Science*, 2-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781452229249>
- Eurofins, E. (2025). *Eurofins.* Eurofins Environment testing. <https://www.eurofins-environment.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>
- Flores, M. A. (2024). *Repositorio Continental.* Repositorio Institucional Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17002/1/IV\\_FIN\\_108\\_TE\\_Flores\\_Castillo\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17002/1/IV_FIN_108_TE_Flores_Castillo_2024.pdf)
- García, F. Y., y Torres, J. P. (2023). *Implementación del ciclo de Deming para incrementar el nivel de servicio de atención a los clientes del canal moderno de ventas de la empresa L'Oréal Perú en el primer trimestre del 2023.* Repositorio Insituacional UPN. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/11537/37625>
- George, W. (1990). Internal marketing and organizational behavior: A partnership in developing customer-conscious employees at every level. *Journal of Business Research*, 20(1), 63-70. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90043-D](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90043-D)
- Grados, R., y Obregón, A. (2016). Implementación del ciclo de mejora continua Deming para mejorar la productividad en el área de logística de la empresa de confecciones KUYU S.A.C. LIMA-2016. *Ingeniería: Ciencia, tecnología e innovación*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/icti.v5i2.969>
- Grañó, M. (2023). *Obs.* Obs Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/el-ciclo-de-deming-como-herramienta-para-liderar-con-eficacia>
- Gyllenhammar, D., Eriksson, E., y Eriksson, H. (2023). Theory and practice of customer-related improvements: a. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(201-219), Chalmers University of Technology. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2038558>
- Juran, J. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services.* Nueva York: Free Press. <https://archive.org/details/juranonqualityby0000jura>
- Kasem, M., Hamada, M., y Taj-Eddin, I. (2024). Customer profiling, segmentation, and sales prediction using AI in direct marketing. *Neural Computing and Applications*, 36, 4995 - 5005. <https://doi.org/https://link.springer.com/article/10.1007/s00521-023-09339-6>
- Lotz, S., Raabe, J., & Rohenhofer, S. (8 de marzo de 2024). *McKinsey & Company.* Mckinsey.com. <https://www.mckinsey.com/pe/el-rol-de-la-atencion-al-cliente-en-una-transformacion-de-la-experiencia>
- Luthans, F., y Stewart, T. (1977). A General Contingency Theory of Management. *The Academy of Management Review*, 2(2), 181-195. <https://doi.org/https://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/179>
- Mancini, M. (2023). *Producto de mejora en el proceso de atención al cliente en una entidad bancaria en el ciclo de Deming, Arequipa 2023.* Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/416d17cd-00d9-471b-ad25-4219877e7199>
- Martínez, B., y Ordoñez, C. (2024). Transformación digital en la gestión de atención al cliente en las PYMES de servicios de internet en la ciudad de Cañar. *TELOS: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(2), 614-631. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9545982>
- Martins, J. (6 de Octubre de 2024). *Asana.* Asana. <https://asana.com/es/resources/pdca-cycle>
- Morgan, G. (1987). Images of Organization. *Reviewed Work*, 12(4), 750-753. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/258079>

- Ning, L., y Nyuk Sang, C. (2024). Research on Applying the Deming Cycle (PDCA) Management Method to Promote the Innovative Practical Ability of Art and Design Education Students. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 72(1). <https://doi.org/https://gssrr.org/JournalOfBasicAndApplied/article/view/16627/6712>
- Ocrospoma, I. S. (2017). *Aplicación del Ciclo de Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la Empresa Tecnipack S.A.C, Ate- 2017*. repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1711>
- Robbins , S., y Judge, T. (2005). *Organizational Behavior*. Pearson Education Limited. [https://doi.org/http://121.121.140.173:8887/filesharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20\(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge\)%20\(2024\).pdf](https://doi.org/http://121.121.140.173:8887/filesharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge)%20(2024).pdf)
- Sánchez, F. (2021). *Implementación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en la empresa Killa Rumi SAC – Lima 2021*. Repositorio Digital Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58650>
- Senge, P. (1990). The fifth discipline: The art and practice of the learning organization. *New York: Doubleday/Currency*, 29(3), 343 - 348. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/hrm.3930290308>
- Singh, J., y Gandhi, S. (2024). Benefits using PDCA cycle of continuous improvement in. *International Journal of Management Concepts and*, 17(1), 83-97. <https://doi.org/10.1504/IJMCP.2024.135088>
- Soto, A. D., y Pineda Espino, Y. E. (2022). *Aplicación del ciclo Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Modepsa S.A.C., Callao 2021*. UNAC-Institucional. <https://doi.org/repositorio.unac.edu.pe:20.500.12952/7153>
- Suárez, K., y La Rosa, J. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una Revisión Bibliográfica y Futuras Líneas de Investigación. *Financial Economics*, 2(1), 63-79. <https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>
- Swamidass, P. M. (2024). DEMING CYCLE(PDCA). *Encyclopedia of Production and Manufacturing Management*, 155. [https://doi.org/https://link.springer.com/rwe/10.1007/1-4020-0612-8\\_229](https://doi.org/https://link.springer.com/rwe/10.1007/1-4020-0612-8_229)
- Tello, Á., Ulloa Enríquez, M., y Allayca Guambo, F. (2023). Metodología Deming (PHVA) en el mejoramiento de procesos productivos en la Empresa "Inoxidables Élite" de la ciudad de Riobamba – Ecuador. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 4(3), 943–953. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1124>
- Universidad Europea. (7 de Diciembre de 2023). *UE*. UE Universidad Europea. <https://universidadeuropea.com/blog/pdca/>
- Vega, L., y Pérez Pravi, M. (2022). Gestión integrada de riesgos de la seguridad de las cadenas de suministros con enfoque al servicio al cliente. *control interno gestión de riesgos logística empresarial seguridad de las cadenas de suministros servicio al cliente*, 24(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/iyc.v24i2.11197>
- Yarlaque, F., y Oliden, I. (2023). *Propuesta de Plan de mejora continua utilizando el Ciclo Deming para disminuir reclamos en la exportación de productos congelados en una empresa agroexportadora, 2023*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/14742>
- Zavaleta, K. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática. *La mayor colección digital de la Producción científica-tecnológica del país*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/11537/27065>
- Zhang, J. J. (2023). Deming 14 Points Model. *Encyclopedia of Sustainable Management.*, 1125-1128. [https://doi.org/https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-3-031-25984-5\\_325#citeas](https://doi.org/https://link.springer.com/rwe/10.1007/978-3-031-25984-5_325#citeas)

# ANEXOS

## Anexo 1

### Manual de uso chatbot

<p><b>MANUAL DE USO DEL CHATBOT LLUJTA PERU SAC</b></p> <p><b>1. Introducción</b></p> <p>El presente manual tiene como finalidad orientar a los colaboradores y usuarios sobre el uso adecuado del chatbot corporativo, herramienta implementada por la empresa Llujta Perú SAC, para optimizar la atención al cliente, agilizar los procesos de comunicación y brindar respuestas inmediatas a consultas frecuentes relacionadas con la administración de edificios y condominios.</p> <p><b>2. Objetivo del chatbot</b></p> <p>El chatbot tiene como objetivo principal automatizar la atención inicial a los residentes, propietarios y proveedores, ofreciendo información útil sobre servicios, pagos, reportes de incidencias, mantenimiento y otros temas administrativos, las 24 horas del día.</p> <p><b>3. Alcance</b></p> <p>Este sistema puede ser utilizado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Clientes y residentes para consultas generales.</li><li>- Proveedores para seguimiento de solicitudes.</li><li>- Personal administrativo para registrar y supervisar interacciones.</li></ul> <p>El chatbot complementa la atención personalizada del área de atención al cliente.</p> <p><b>4. Funciones principales</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Responder preguntas frecuentes (horarios, pagos, mantenimiento, contacto).</li><li>• Registrar reportes de incidencias o reclamos.</li><li>• Brindar información sobre el estado de cuenta o cuotas.</li><li>• Canalizar consultas complejas hacia un agente humano.</li><li>• Enviar notificaciones automáticas sobre mantenimientos, asambleas o comunicados.</li></ul> <p><b>5. Canales de acceso</b></p> <p>El chatbot está disponible a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- WhatsApp Business</li><li>- Sitio web institucional: <a href="http://www.lujtapera.com">www.lujtapera.com</a></li><li>- Aplicativo móvil corporativo (si aplica)</li></ul> <p><small>Llujta Perú SAC   Calle Pisco 542, 1to. 9 - Miraflores   Lima Perú</small></p>	<p><b>6. Guía de uso para clientes</b></p> <p>1. Ingresar al canal (WhatsApp o web).</p> <p>2. Escribir un saludo o palabra clave (ejemplo: "Hola" o "Consulta").</p> <p>3. Seleccionar una opción del menú (por ejemplo: "Pagos", "Reportar incidencia", "Información general").</p> <p>4. Seguir las instrucciones del chatbot para completar el proceso.</p> <p>5. Si el chatbot no resuelve la solicitud, solicitar atención con un agente humano escribiendo "Hablar con asesor".</p> <p><b>7. Guía de uso para el personal administrativo</b></p> <p>1. Supervisar las conversaciones en la plataforma de gestión del chatbot.</p> <p>2. Atender los casos derivados a agentes humanos.</p> <p>3. Actualizar la base de respuestas automáticas según nuevos requerimientos.</p> <p>4. Revisar los reportes mensuales de desempeño del chatbot (número de consultas, tiempos de respuesta, satisfacción del cliente).</p> <p><b>8. Buenas prácticas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener el lenguaje del chatbot cordial, claro y profesional.</li><li>- Actualizar periódicamente la información (tarifas, horarios, contactos).</li><li>- Respetar la confidencialidad de los datos del cliente.</li><li>- Evaluar la retroalimentación de los usuarios para mejorar el servicio.</li></ul> <p><b>9. Soporte técnico</b></p> <p>Para incidencias técnicas o mejoras en el sistema, comunicarse con el Área de Sistemas o Soporte Digital a través del correo: <a href="mailto:LlujtaPeru@gmail.com">LlujtaPeru@gmail.com</a></p> <p><b>10. Conclusiones</b></p> <p>El uso correcto del chatbot contribuye al fortalecimiento de la comunicación organizacional, mejora la experiencia del cliente y reduce la carga operativa del personal administrativo. Su adecuada gestión permitirá mantener una atención más rápida, eficiente y moderna.</p> <p><small>Llujta Perú SAC   Calle Pisco 542, 1to. 9 - Miraflores   Lima Perú</small></p>
---	---

## Anexo 2

### Protocolo de atención al cliente

LUJÁN PERÚ

#### PROTOKOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Empresa: Luján Perú S.A.C.

Área responsable: Gerencia

Versión: 1.0

Fecha de emisión: junio 2015

##### 1. Objeto

Establecer las actitudes, procedimientos y herramientas que debe seguir los colaboradores de Luján Perú S.A.C. durante la atención a los clientes (presenciales, asistencia y proveedores), con el fin de garantizar una comunicación eficiente, transparente y solución oportuna de las solicitudes o reclamos.

##### 2. Alcance

Este protocolo aplica a todo el personal administrativo y operativo que mantenga contacto con los clientes, tanto en atención presencial, telefónica, virtual (correo o chatbot), como en visitas físicas a los edificios o comunidades administradas.

##### 3. Principios de atención

1. Cordialidad: Tratar a los clientes con amabilidad, respeto y seguridad.
2. Eficiencia: Brindar soluciones en el menor tiempo posible.
3. Transparencia: Comunicar con claridad los procesos y plazos.
4. Confidencialidad: Proteger la información personal e financiera del cliente.
5. Escucha activa: Comprender las necesidades y preocupaciones del cliente antes de responder.
6. Compromiso: Assumir la responsabilidad de resolver cada caso hasta su cierre.

##### 4. Tipos de atención

- Presencial: De oficina administradora o sede de atención.
- Telefónica: A través de líneas corporativas.
- Virtual: Por correo electrónico, WhatsApp, chatbot o portal web.

##### 5. Etapas del proceso de atención

###### 5.1. Recepción de la solicitud

- Saludar cordialmente y presentarse con nombre y cargo.
- Solicitar información de contacto o reclamo.
- Registrar los datos del cliente y el motivo de la comunicación.

Luján Perú S.A.C. | Calle Pisco 950, 2do. B. | Miraflores | Lima Perú

LUJÁN PERÚ

Ejemplo: "Buenos días, le saludó [nombre] del Área de Atención al Cliente de Luján Perú S.A.C. ¿En qué puedo servirle hoy?"

##### 5.2. Análisis y clasificación

- Identificar el tipo de solicitud: información, reclamo, asistencia o servicio técnico.
- Derivar al área responsable si corresponde.
- Comunicar al cliente el tiempo estimado de respuesta.

##### 5.3. Exposición y seguimiento

- Propiciar una respuesta clara, precisa y respetuosa.
- Registrar las acciones realizadas.
- Solicitar retroalimentación hasta la resolución final.

- Confirmar la satisfacción del cliente.

##### 5.4. Cierre del caso

- Actualizar el registro de atención.
- Archivar documentos o copias relacionadas.
- Reportar casos recurrentes al área de calidad o gerencia.

##### 6. Tiempos de respuesta estándar

Consultas generales: 24 horas hábiles.

Reportes de incidencias menores: 48 horas hábiles.

Reclamos o quejas formales: 3 días hábiles.

Solicitudes de asesoramiento técnico: 15 días hábiles.

##### 7. Preferencias especiales de atención

- Telefónica: mantener tono amable y disponible agradeciendo el contacto.
- Correo o chatbot: usar lenguaje formal, sin abreviaturas ni expresiones coloquiales.
- Presencial: mantener postura profesional, contacto visual y disposición de ayuda.

##### 8. Manejo de reclamos

1. Escuchar con atención al cliente.
2. Agradecer la observación y ofrecer disculpas si corresponde.
3. Registrar el reclamo en el sistema.
4. Derivar al área competente.

Luján Perú S.A.C. | Calle Pisco 950, 2do. B. | Miraflores | Lima Perú

LUJÁN PERÚ

##### 9. Medir el resultado dentro del plazo establecido

###### 9. Indicadores de calidad del servicio

- Nivel de satisfacción del cliente (N).
- Tiempo promedio de respuesta.
- Número de reclamos resueltos en primera instancia.
- Porcentaje de incidencias detectadas correctamente.

###### 10. Mejoras continuas

El encargado debe evaluar constantemente los resultados, identificar oportunidades de mejora y actualizar el protocolo cuando sea necesario.

###### 11. Responsabilidades

- Personal administrativo: aplicar el protocolo en todas sus interacciones.
- Jefe de atención al cliente: supervisar el cumplimiento y capacitar al personal.
- Gerencia general: aprobar actualizaciones y destinar recursos para mejorar el servicio.

###### 12. Comentarios

La aplicación de este protocolo garantiza una atención profesional, estandarizada y orientada al cliente, fortaleciendo la confianza y fidelización hacia Luján Perú S.A.C.

**Nota:** Se establece el presente protocolo para su elaboración, uso y mantenimiento, el buen desarrollo de los labores diarios de los trabajadores y acorde a las normas de buenas prácticas laborales.

Luján Perú S.A.C. | Calle Pisco 950, 2do. B. | Miraflores | Lima Perú

## Anexo 3

### Capacitación en Atención al Cliente



#### ▲ Capacitación en Atención al Cliente – Empresa Lluja Perú S.A.C.

La presente capacitación tiene como objetivo fortalecer las competencias del personal de Lluja Perú S.A.C. en materia de atención al cliente, promoviendo una comunicación efectiva, la resolución oportuna de reclamos y la mejora continua del servicio.

N.º	Tema de Capacitación	Objetivo Específico	Duración	Responsable	Modalidad	Participantes	Método de Evaluación
1	Comunicación efectiva con residentes y clientes	Mejorar las habilidades comunicativas del personal para garantizar un trato cordial y claro con los residentes y propietarios.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Presencial	Personal administrativo	Retroalimentación grupal
2	Gestión de quejas y reclamos	Desarrollar estrategias para atender y resolver reclamos de manera rápida, empática y profesional.	3 horas	Encargado del proyecto	Presencial o virtual	Personal de atención directa	Análisis de casos y evaluación práctica
3	Protocolos de atención al cliente	Establecer estándares uniformes para la atención presencial, telefónica y digital.	2 horas	Encargado de proyecto	Virtual (Zoom / Google Meet)	Recepcionistas, conserjes, personal administrativo	Cuestionario y simulación de atención
4	Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Fortalecer la cultura de calidad orientada al residente, enfocándose en la mejora continua.	4 horas	Jefe de Recursos Humanos	Presencial	Todo el personal	Encuesta de satisfacción y evaluación escrita
5	Uso de canales digitales y chatbot corporativo	Capacitar en el uso adecuado de herramientas tecnológicas para una atención eficiente y moderna.	2 horas	Encargado de Proyecto	Virtual	Personal de recepción y atención en línea	Prueba práctica y simulación de chat
6	Seguridad, confidencialidad y ética en el servicio	Garantizar el cumplimiento de normas éticas y protección de datos personales en la atención.	2 horas	Asesor legal / RR.HH.	Presencial	Todo el personal	Cuestionario y revisión de casos reales

Lluja Peru Sac | Calle Piura 642 Int. 9 – Miraflores / Lima Perú

## Anexo 4

### Proforma de equipo telefónico

Producto sustentable

¡Últimos 3 disponibles!

**Samsung Galaxy A33 5G 6GB 128GB Negro Recondicionado**

**S/. 379.00**

~~S/. 699.00~~ **48% OFF**

En 6 cuotas sin interés de S/. 63.18

Impuestos incluidos. Los gastos de envío se calcularán al momento de pagar.

30 días de prueba • 24 meses de garantía • Envío Gratis a todo Perú

**Métodos de pago:**

6 cuotas sin interés de S/. 63.18

izipay

Pago en efectivo solo en nuestra tienda

## Anexo 5: Carta de permiso para tratamiento de datos



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Alberto Jordan Alvarez, identificado con DNI N° 10272043, en mi calidad de Gerente General de la Empresa Lujta Perú SAC, con RUC 2053535742, ubicado en Calle Piura 642 interior 9, distrito de Miraflores, otorgo la siguiente autorización:


A(la) señor(ita) Daniel Arturo Alvarez Aguilar, identificado con DNI N° 71466127 de la Carrera Profesional de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Privada Norbert Wiener que realiza el informe de investigación titulada "Proceso de Mejora continua de la Empresa Lujta Perú SAC" para que se le proporcione la información necesaria y se autorice la difusión de los resultados obtenidos, con la finalidad de desarrollar su investigación con fines académicos.

Indicar si representante autoriza:

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución o

Mencionar el nombre de la institución.

Lima, 07 de Julio de 2025

  
-----  
CARLOS ALBERTO JORDAN ALVAREZ  
GERENTE GENERAL




# 5% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
1477 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 5% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 2% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2025-06-26	<1%
3	Internet	llujtaperu.com	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-05-17	<1%
5	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
6	Internet	core.ac.uk	<1%
7	Internet	hdl.handle.net	<1%
8	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
9	Internet	www.verint.com	<1%
10	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2024-01-08	<1%