



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
HOTELERÍA Y TURISMO**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA GESTION DE
QUEJAS Y RECLAMOS DE CLIENTES EN LA TIENDA WONG SEDE
BENAVIDES DE LA EMPRESA CENCOSUD S.A.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR

Villafuerte Oblitas, Silvia

ASESOR

Mg. Aliaga Herrera, Cynthia Mabel

Lima, 01 agosto 2022

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 02-ago.-2022 1:20 p. m. -05
Identificador: 1878153276
Número de palabras: 4570
Entregado: 1

SUFICIENCIA COMUNICACION VILLAFUERTE
OBLITAS SILVIA Por Oblitas Silvi Villafuerte

Índice de similitud	Similitud según fuente
19%	Internet Sources: 19% Publicaciones: 6% Trabajos del estudiante: 13%

9% match (Internet desde 17-jul.-2021)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5495/TRSUFICIENCIA MONTOYA%20V%20C%3%89LEZ%20MAYRA.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5495/TRSUFICIENCIA_MONTOYA%20V%20C%3%89LEZ%20MAYRA.pdf)

2% match (Internet desde 25-oct.-2021)

[http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5512/TRSUFICIENCIA MORAN%20BARRERA.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5512/TRSUFICIENCIA_MORAN%20BARRERA.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match (Internet desde 10-mar.-2022)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6010/TRSUFICIENCIA PINTO%20ALVARADO.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6010/TRSUFICIENCIA_PINTO%20ALVARADO.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

1% match ()

[Silva Guerrero, Chris Paola. "Plan de negocio para la creación de un restaurante de comida criolla en la ciudad de Jaén", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2016](#)

1% match (Internet desde 23-nov.-2021)

<http://informacionestadistica.uagro.mx/inicio/images/4c5tx/page.php?3bafa2=diferencia-entre-reclamo-y-queja-coaching>

< 1% match (Internet desde 09-dic.-2021)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5632/TRSUFICIENCIA SIMON%20MIRANDA.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5632/TRSUFICIENCIA_SIMON%20MIRANDA.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 10-mar.-2022)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6007/TRSUFICIENCIA FLORES%20VALVERDE.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6007/TRSUFICIENCIA_FLORES%20VALVERDE.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 09-dic.-2021)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5611/TRSUFICIENCIA LA%20TORRE%20S%20C%3%81NCHIZ.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5611/TRSUFICIENCIA_LA%20TORRE%20S%20C%3%81NCHIZ.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 30-sept.-2021)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5628/TRSUFICIENCIA GAN%20BENAVENTE.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5628/TRSUFICIENCIA_GAN%20BENAVENTE.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 01-dic.-2021)

[http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5530/TRSUFICIENCIA VILCA%20PERALTA.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5530/TRSUFICIENCIA_VILCA%20PERALTA.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 25-oct.-2021)

[http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5493/TRSUFICIENCIA SALAZAR%20PANTA%20YRENE.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5493/TRSUFICIENCIA_SALAZAR%20PANTA%20YRENE.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 28-may.-2019)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-05-28](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-feb.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-02-22](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-feb.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-02-22](#)

< 1% match (Internet desde 01-oct.-2016)

https://issuu.com/stuardomen/docs/libro_2

< 1% match (Internet desde 21-nov.-2016)

<https://issuu.com/aleczepeda/docs/ks-septiembre/48>

< 1% match (Internet desde 03-sept.-2021)

https://issuu.com/entrearquitectos/docs/publicacion_observatorio_para_issu

< 1% match (Internet desde 01-ene.-2022)

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28867/Lujan%20Romero%2c%20Kiara%20Jackeline%20%28parcial%29.r?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 23-abr.-2022)

<https://es.slideshare.net/idelcarpio/tesis-modelo-de-organizacin-inteligente>

< 1% match (Internet desde 13-feb.-2022)

<http://geed.sen.es/wp-content/uploads/cc6mq96/f57f8d-que-es-una-queja-en-servicio-al-cliente>

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene la finalidad de demostrar que aplicando estrategias de comunicación interna creativas teniendo como referencia la capacitación constante, mesas de trabajo, boletines de estatus virtuales y chats internos, logramos empoderar a los líderes de servicio al cliente de la tienda Wong sede Benavides, aprovechando las fortalezas y talentos de cada colaborador y estableciendo el dialogo entre las diferentes áreas, permitirá superar las deficiencias en la gestión actual de reclamos de la empresa promoviendo la satisfacción de todos los clientes.

Todo cliente tiene derecho a exigir soluciones cuando considera que ha recibido un inadecuado servicio o no se ha cumplido con satisfacer sus expectativas.

Una buena gestión de quejas y reclamos es de vital importancia para la determinación del posicionamiento de la marca en el mercado y también para el desarrollo a largo plazo.

Es el reto del área de Servicio al Cliente buscar la manera de mantener informados, capacitar a los colaboradores de la tienda Wong sede Benavides y generar un compromiso para buscar la satisfacción de todos los clientes

Palabras clave: comunicación interna, estrategias, capacitación, gestión, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this professional work is to demonstrate that by applying internal communication strategies based on constant training and empowerment of the customer service leaders of the Wong Benavides store, taking advantage of the strengths and talents of each collaborator and establishing a dialogue between the different stores, the Customer Service and Experience area, will allow us to overcome the deficiencies in the current management of the company's claims, promoting the satisfaction of all customers.

Every customer has the right to demand solutions when they feel they have received inadequate service or their expectations have not been met.

A good management of complaints and claims is of vital importance for the determination of brand positioning in the market and also for long-term development.

It is the challenge of the Customer Service area to find a way to keep informed, train the collaborators of the Wong Benavides store and generate a commitment to seek the satisfaction of all customers.

Key words: internal communication, strategies, training, management, satisfaction.