

# Calidad en el servicio

## Tema 7. Medición de la satisfacción del cliente interno



# Tema 7. Medición de la satisfacción del cliente interno

## Subtemas

1. La importancia de medir la satisfacción del personal de la empresa
2. La evaluación de la orientación al cliente interno
3. Desarrollo y aplicación de tests de diagnóstico



# Tema 7. Medición de la satisfacción del cliente interno



# Tema 7. Medición de la satisfacción de cliente interno

- Para tener una perspectiva del grado de satisfacción del cliente interno en la empresa es necesario aplicar una medición.
- Existen varios instrumentos con los que se puede medir al cliente interno y al desempeño de los empleados en la empresa como encuestas, entrevistas, etc.
- El área encargada de medir el desempeño en la empresa es departamento de Recursos humanos.



# ¿Por qué medir la satisfacción del personal?



El valor de la empresa está en su recurso humano. Las empresas modernas valoran enormemente los aspectos como la inteligencia emocional, la gestión del conocimiento y el aprovechamiento.

(Goleman, 2012)

# ¿Por qué medir la satisfacción del personal?

Las empresas deben tener la idea de que los empleados son clientes que se deben satisfacer para que puedan desempeñar su trabajo en la forma adecuada y esto se encuentra fundamentado por los siguientes elementos:

Los clientes internos constituyen la fuente de ingresos de las empresas, ya que éstas no se generan sin la participación activa de éstos y su relación con los clientes externos.

La satisfacción del cliente externo por la adquisición de un producto o de un servicio, se encuentra directamente relacionada con la satisfacción del cliente interno.

# Beneficios de medir la satisfacción del cliente interno

El cliente interno, al tomar conciencia que los departamentos no son un fin en sí mismos, aportará más valor a la organización.

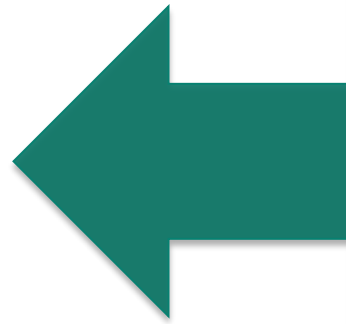
El cliente interno sabe cuáles son los servicios que cada departamento le proporciona a la organización, por lo tanto podrá estar dispuesto a elaborar planes de mejora.

El conocer de qué nuevos servicios se pueden precisar, cuáles son sus prioridades, así como saber cómo es el servicio que se les proporciona.



# La evaluación de la orientación al cliente interno

¿Que área de la empresa es la encargada de medir este concepto?



El área de Recursos humanos se encarga de realizar la función, ya que es ésta quien debe responder a las necesidades de los clientes internos.



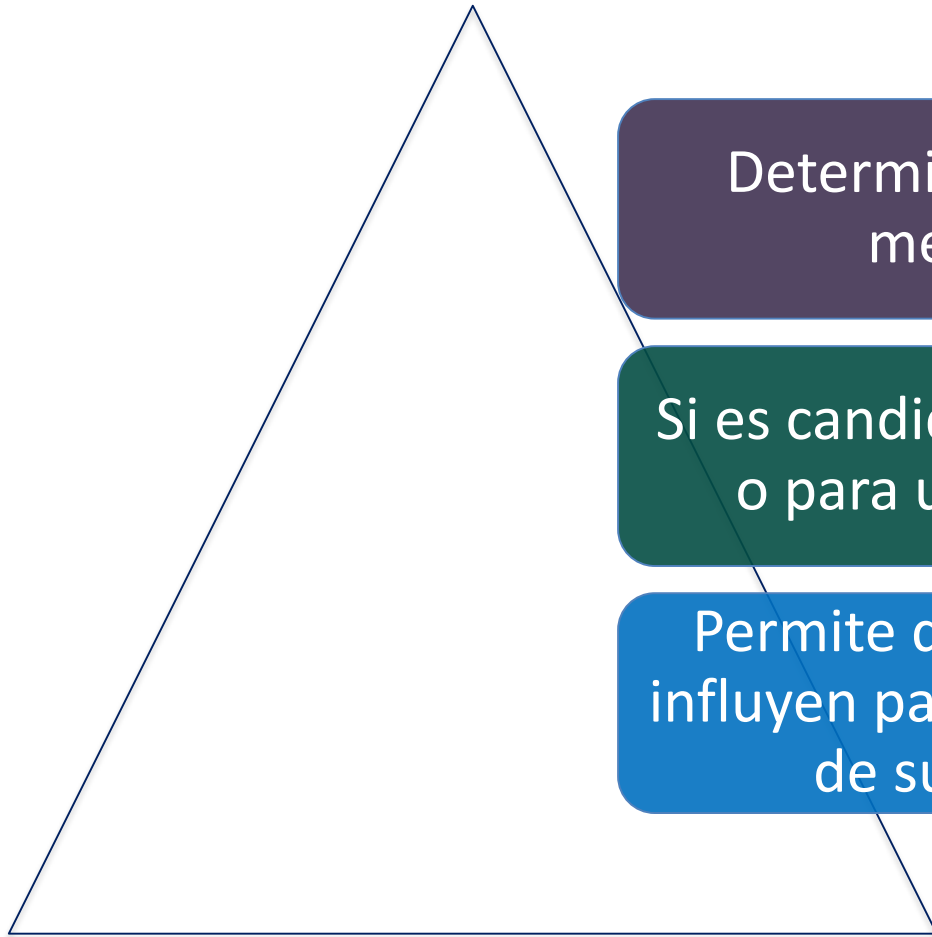
# Área de la empresa encargada de la medición de los empleados

La gestión de los recursos humanos es doble, debe ser estratégica, pero también debe ser funcional.

La parte estratégica persigue los objetivos a largo plazo, la parte funcional se enfoca en las tareas diarias que el personal de este departamento debe realizar para ayudar a los empleados a mantener las actividades de la empresa.



# Beneficios de la evaluación del desempeño del personal



Determinar si un empleado se merece un ascenso

Si es candidato para entrenamiento o para un aumento de sueldo

Permite determinar qué factores influyen para mejorar la satisfacción de sus clientes internos

# Desarrollo y aplicación de tests de diagnóstico

Conocer el grado de satisfacción del cliente interno es una prioridad, por ello es importante conocer la opinión que tienen nuestros trabajadores de los servicios que les ofrecemos y esto se logra a través de una evaluación.



# Desarrollo y aplicación de tests de diagnóstico

Los puntos esenciales que se deben tomar en cuenta son **el ambiente laboral, la calidad y cantidad de la comunicación y coordinación, la valoración sobre la dirección, la imagen de la empresa, sugerencias sobre mejoras**, entre otros puntos que dependen de las propias necesidades de la organización.



# Desarrollo y aplicación de tests de diagnóstico

La medición de la satisfacción de nuestros empleados es una práctica poco extendida en las pequeñas y medianas empresas, a pesar de las muchas ventajas como la retención de talento; el empleado que participa se siente más comprometido y si se usa para dar una crítica constructiva y una voluntad de mejora, sin lugar a dudas será una poderosa herramienta para la motivación.



# Créditos

- Experto de contenido: Berenice Aguilar Ibarra
- Diseñadora instruccional: Alejandra Laura Govea Garza
- Diseñadora gráfica: María Enriqueta López Galván
- Programador: Hugo Arnulfo Aguilar Bugarin
- Administradora del proyecto: Enna A. Espinosa Sastré
- Coordinadora: Adriana M. González González
- Dirección del proyecto: Laura A. Serrano Corral

**Dirección de Innovación**  
**Vicerrectoría de Formación Ejecutiva y Adultos**  
**Tecmilenio Online**  
**Universidad Tecmilenio**

***La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.***

***El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.***

***Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.***