

RESUMEN

Muchas organizaciones en la actualidad realizan una gran diferencia respecto a los cargos que desempeña cada colaborador dentro de una organización, si bien entendemos que los gerentes y jefaturas son las personas que toman las decisiones, sin embargo los cargos de menor jerarquía tienen la misma importancia para el éxito de la empresa. Junto a esto es importante señalar que normalmente las organizaciones solo consideran importante satisfacer las necesidades del cliente externo, sin tener en cuenta al cliente interno cuyo papel debe ser reconocido como el más importante, ya que este es quien ejecuta y realiza las actividades u operaciones para que la organización cumpla con su objetivo con eficacia y calidad. Por esta razón es importante conocer las características, necesidades que estos tienen dentro de la organización y a su vez diferenciarlo del cliente externo. Sin olvidar que este va muy de la mano con el servicio en las organizaciones, tema del cual no se puede desligar ya que hoy en día el trato y el compromiso con los empleados es primordial y no se debe olvidar que el cliente interno es igual o más importante que el gerente.

Como organización debemos tener claridad que valorar al cliente interno, permite planificar con criterio y formular planes estratégicos de trabajo para cumplir los objetivos propuestos, esto nos ayudará a obtener éxito.

Tanto el cliente interno como externo son responsables del crecimiento de la organización, por eso es importante resaltar que los dos son iguales de importantes para la compañía.

Para tener un buen cliente interno, la organización debe diseñar y generar espacios donde se puedan motivar y tener en cuenta la opinión de este, ayudando a mejorar sus desempeños.

El recurso humano en las organizaciones ha ido tomando mayor importancia a través del tiempo, hoy los gerentes se toman el trabajo de saber qué es lo que sus trabajadores necesitan y cómo ayudarlos para alcanzar sus logros personales y profesionales.

Un buen servicio garantiza que las organizaciones surjan y tengan un desarrollo importante, si se mantiene satisfecho al cliente externo la organización estará cumpliendo una de sus metas.