

UCUENCA

Facultad de Ciencias Químicas

Carrera de Ingeniería Industrial

“Influencia de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral en un proceso de manufactura”

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor:

Byron Josué Astudillo Astudillo

CI: 0105368138

Correo electrónico: byronastudillo16@gmail.com

Director:

Ing. Milton Francisco Barragán Landy

CI: 0201858719

Cuenca, Ecuador

15-julio-2022

Resumen:

La calidad de servicio interno ha sido evaluada comúnmente en el campo de los clientes externos y sobre todo en industrias de servicio. La necesidad de entender a los clientes internos ha puesto a las empresas a conseguir una calidad de servicio interno considerada como favorable, de manera que tenga influencia en la satisfacción del empleado y en el desempeño organizativo. El presente trabajo tiene como objetivo identificar el impacto que tiene la calidad del servicio interno en la satisfacción laboral del empleado en un proceso de manufactura. El estudio se llevó a cabo en una muestra heterogénea de 7 empresas de manufactura de la región de Cuenca-Ecuador. En esta investigación se utilizó una escala de tipo Likert de siete puntos. Para la medición de la calidad de servicio interno se utilizó una adaptación del modelo SERVQUAL en todas sus dimensiones. Así mismo, para la medición de la satisfacción del empleado se empleó la encuesta de satisfacción laboral desarrollada por Paul E. Spector, (1994). Los datos obtenidos de la muestra conformaron un total de 364 encuestados. El análisis de los datos se realizó mediante el programa SPSS versión 26. Los resultados obtenidos en el estudio demostraron una correlación positiva y un grado de asociación moderada entre la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral. Adicionalmente, el coeficiente de regresión R^2 demostró la validez de la hipótesis planteada sobre la calidad de servicio interno tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados en un proceso de manufactura.

Palabras clave:

Calidad del servicio interno. Satisfacción laboral. Manufactura. Clientes internos.

Abstract:

Internal service quality has usually been evaluated at the level of external clients and mainly on service industries. The need to understand internal customers have shown to the enterprises to get an internal service quality considered as favorable, in a manner that has influence on employee satisfaction and organizational performance. The objective of this work is to identify the impact of internal service quality on employee's job satisfaction in a manufacturing process. The study was carried out in a heterogeneous sample of 7 manufacturing companies in the Cuenca-Ecuador region. A seven-point Likert-type scale was used in this research. To measure internal service quality, an adaptation of the SERVQUAL model was used in all its dimensions. Similarly, the job satisfaction survey developed by Paul E. Spector (1994) was used to measure employee satisfaction. Data obtained from a sample comprised a total of 364 respondents. Analysis data was conducted using SPSS version 26. Results achieved from the study showed a positive correlation and a moderate degree of association between internal service quality and job satisfaction. In addition, R^2 regression coefficient demonstrated the validity of the hypothesis on internal service quality has a positive impact on employee's job satisfaction in a manufacturing process.

Keywords:

Internal service quality. Job satisfaction. Manufacturing. Internal customers.

Índice del Trabajo

1. Introducción	7
1.1. Calidad de Servicio Interno.....	8
1.2. Satisfacción Laboral.....	10
1.3. Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral	11
1.4. Objetivo General	12
1.5. Objetivos Específicos.....	12
1.6. Hipótesis.....	12
2. Metodología	13
3. Resultados y Discusiones	17
3.1. Resultados de la Calidad De Servicio Interno.....	18
3.2. Resultados de la Satisfacción Laboral.....	20
3.3. Análisis De Variables Entre Calidad De Servicio Interno y Satisfacción Laboral.	22
3.3.1. Correlación de Variables	24
4. Conclusiones	26
5. Agradecimientos.....	27
6. Referencias.....	27
7. Anexos.....	33

Cláusula de Propiedad Intelectual

Byron Josué Astudillo Astudillo autor del trabajo de titulación "Influencia de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral en un proceso de manufactura", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 15 de julio de 2022



Byron Josué Astudillo Astudillo

C.I: 0105368138

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Byron Josué Astudillo Astudillo en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Influencia de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral en un proceso de manufactura", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de julio de 2022



Byron Josué Astudillo Astudillo

C.I: 0105368138

1. Introducción

La calidad ha sido un componente esencial en las actividades producidas por las organizaciones. Generalmente, dentro de la disciplina de la ingeniería, es relacionada con acciones de verificar y validar características de un producto, reducir la variabilidad o mejorar los procesos de producción (Montaudon, 2010). En años recientes se ha dado un cambio de paradigma en las relaciones interpersonales dentro de las industrias manufactureras (Umamaheswari, 2014). El cambio se ha centrado en prestar atención a las funciones del servicio interno. Por la razón, que a diferencia de los clientes externos, quienes en su diario vivir posiblemente se enfrentan a pocos encuentros de servicio; por el contrario, los empleados o clientes internos se relacionan con múltiples interacciones de servicio dentro de la organización como parte elemental de sus actividades cotidianas (Sharma et al., 2016). El contexto de cliente interno puede ser definido como cualquier empleado que recibe productos o servicios de otro miembro de la misma organización, o en su defecto, entre diferentes departamentos (Umamaheswari, 2014).

La idea principal del servicio al cliente interno sustenta que los empleados o departamentos deben considerarse a sí mismos como clientes y proveedores a la vez (Dhurup, 2012). Concretamente como menciona Farner et al., (2001), esto se conceptualiza como: un empleado recibe suministros de otro empleado o departamento (proveedor), realiza actividades que agregan valor y la salida de este proceso se envía a otro empleado o departamento (cliente).

El trabajo de Mukhles M. Al-Ababneh et al., (2018) concluyó que para entregar una buena calidad externa se debería prestar atención en satisfacer las necesidades internas de los empleados. Debido a que la calidad del servicio es comúnmente estudiada en el campo de clientes externos. De aquí nacen cuestionamientos tales como: ¿Qué sucede con los clientes internos?; ¿Cuán importante es su satisfacción? ¿Se puede evaluar la calidad de servicio interno?; ¿Es posible evaluar en una industria de manufactura? Son preguntas que se pretenden esclarecer en esta investigación.

De acuerdo a Back et al., (2011) los trabajadores ofrecerán un excelente servicio a sus clientes cuando las empresas aporten con suministros necesarios, desarrollen una cultura corporativa efectiva y brinden soporte administrativo. Según, Umamaheswari, (2014) la calidad de servicio interno se basa en dos objetivos: (a) determinar el nivel de servicio interno entre empleados de un mismo departamento de la organización; (b) determinar el servicio interno entre diferentes secciones o departamentos. Por lo tanto, entender la calidad de servicio interno puede permitir a las empresas adoptar un enfoque proactivo para la mejora de la satisfacción laboral (Hallowell et al., 1996).

1.1. Calidad de Servicio Interno

Hallowell et al., (1996) define a la calidad de servicio interno como la satisfacción del empleado con el servicio recibido por parte de los proveedores internos. De igual manera, se considera como un principal estimulador de la lealtad de los empleados, la satisfacción laboral y la productividad organizacional (Abdullah et al., 2020). Desde el punto de vista de Sharma et al., (2016), en los servicios internos se considera que satisfacer las necesidades de los empleados apoyaría a las organizaciones a cumplir con sus objetivos y metas. En un postulado similar, Pei et al., (2011) afirma que el servicio interno en las empresas de manufactura se enfoca más a la disminución de problemas en procesos de producción y mejoramiento del desempeño empresarial, de manera que permita garantizar una ventaja competitiva sostenible. Permatasari et al., (2019) plantea que la calidad de servicio interno se despliega en una buena comunicación entre los empleados pertenecientes a diferentes departamentos. Por lo tanto, los empleados deben procurar satisfacer las expectativas de los compañeros de trabajo con el fin de mejorar la experiencia en encuentros de servicios internos (Sharma et al., 2016).

La importancia de entender la interdependencia entre los distintos compañeros de trabajo es fundamental en una organización para lograr una alta calidad de servicio interno (Kuei, 1999). Sin embargo, hay que mencionar que, en las relaciones interpersonales entre trabajadores dentro del contexto de la calidad de servicio, la prestación del servicio está atada a la actitud que tenga el cliente (empleado) hacia el servicio recibido (Gandhi et al., 2018). La razón de esto se debe a la participación del factor humano, lo cual provoca que exista una alta variabilidad en la percepción del servicio. En particular, dentro de las empresas manufactureras se presta mayor atención a la productividad que puede entregar un empleado; a causa de esto, los trabajadores no discernen su rol como proveedor interno; por el contrario su atención se concentra en cumplir con las exigencias que demanda la organización en función a procesos, productos, servicios o ideas (Gandhi et al., 2018).

La percepción de un empleado conforme a la calidad de servicio interno puede basarse en una comparación de lo que brinda y de lo que recibe, tanto como el trato entre compañeros o las recompensas brindadas por parte de la organización (Back et al., 2011). De ahí que, un empleado que recibe una calidad de servicio buena por lo general será más eficiente en su trabajo y presentará una mayor motivación hacia sus actividades (Sharma et al., 2016). Con la motivación de un empleado, las empresas tienen la posibilidad de mejorar las operaciones internas, estableciendo como ventaja un flujo eficaz de personas, materiales, comunicación, y de tal forma que la parte directiva tenga la oportunidad de centrarse estratégicamente en ayudar a mejorar el servicio interno entre trabajadores (Gandhi et al., 2018). En consecuencia, la calidad de servicio interno puede representar el compromiso,

tranquilidad y satisfacción del empleado, de tal forma que tenga capacidad de influenciar hacia su desempeño tanto personal como organizacional.

A lo largo de la historia han surgido varios modelos que ofrecen una escala para medir la calidad de servicio interno. A pesar de que no existe una escala general aceptada como válida para la medición de la calidad percibida de los clientes internos, se han utilizado varias herramientas para su evaluación. En relación con los intentos de medir la calidad de servicio interno, existen métodos como el modelo SERVQUAL que consiste en la evaluación de brechas entre expectativas y percepciones, por otra parte, están los modelos con escalas que únicamente evalúan percepciones (Mukhles M. Al-Ababneh et al., 2018). En base a esta discrepancia, hay varios modelos en la literatura disponible para evaluar la calidad de servicio interno, algunos de ellos son el modelo SERVPERF, INTSERVQUAL, INTQUAL e INSQPLUS (Mukhles M. Al-Ababneh et al., 2018).

El modelo SERVPERF ha sido utilizado por investigadores para medir la calidad del servicio interno fundamentándose en el desempeño del trabajador (Osahon & Kingsley, 2016). Además, varios estudios han considerado no utilizar la ponderaciones de importancia en el modelo, puesto que esto parece no presentar alguna variación en el resultado de las percepciones (Eid et al., 2005). Por otro lado, el modelo INTSERVQUAL, es una adaptación del modelo SERVQUAL y basado en el modelo original de brechas (Frost & Kumar, 2000). El estudio desarrollado por Frost & Kumar (2000) en una compañía aérea demostró que, el modelo INTSERVQUAL es útil para evaluar las diferencias entre las percepciones y expectativas en personal de primera línea (Yaoli, 2009). Por otro lado, el modelo INTQUAL, consiste en un modelo SERVQUAL, enfocado a las acciones internas que la administración debe ejecutar para de cierta forma garantizar un servicio de calidad a sus clientes. Pese a que el modelo puede demostrar confiabilidad, necesita mejorar en aspectos como su validez nomológica (Caruana & Pitt, 1997). Como resultado, a lo largo de la historia se han elaborado varios esfuerzos por controlar el servicio interno, por lo que las empresas necesitan un medio para conocer y poder responder hacia las necesidades de los clientes internos (Dhurup & Mohamane, 2007).

Aun así, el modelo SERVQUAL ha sido el método más usado para medir las percepciones de los clientes internos sobre la calidad de servicio interno. El modelo SERVQUAL tiene la ventaja que puede ser transformado para evaluar la calidad de servicio interno con una adaptación de redacción apropiada (Kang et al., 2002). En cuanto al presente estudio se considera el uso del modelo SERVQUAL adaptado a la calidad de servicio interno para la estimación del nivel de percepción de los empleados.

1.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción del empleado posee una construcción teórica compleja de definir y por lo general se relaciona con una actitud integral hacia el puesto trabajo (Vega et al., 2018). La satisfacción del empleado incluso es denominada satisfacción laboral (Wang, 2012). Además, la satisfacción laboral comprende una totalidad de reacciones subjetivas que tiene una persona hacia la naturaleza del trabajo (García, 2012). Sin embargo, la comprensión de la satisfacción laboral no está dada por una definición unánime, para Bullock (1952, como se citó en Zayed et al., 2013) es una actitud resultante de la sumatoria de gustos y disgustos puntuales relacionados con el trabajo. La satisfacción laboral se adapta a la identificación de la medida de satisfacción de un trabajador frente a las recompensas que recibe de su empleo, en especial en el ámbito de la realización personal y no en el reconocimiento social (Zayed et al., 2013).

Las actitudes que pueda tener un empleado hacia su trabajo se basan en las creencias y posturas que desarrolla con el tiempo. Más claramente, las actitudes que logra un empleado se generan cuando existe una brecha entre las características reales del lugar de trabajo con las características idealizadas (Guerrero et al., 2018). Para Vallejo, (2010), existen tres cualidades importantes de un trabajador que definen la satisfacción laboral: los valores, las necesidades y los rasgos personales. Así mismo, plantea que las expectativas que se idealizan se basan en las comparaciones sociales con otros empleados y las características de empleos anteriores.

Dentro de la satisfacción laboral también influyen variables como la capacitación del personal, la educación continua que se puede ofrecer al empleado, igualdad en las recompensas, entre otras (Pérez-Ciordia et al., 2013). Esto es, si una empresa tiene un personal capacitado, con beneficios a la altura de sus logros, es posible garantizar la satisfacción laboral dentro de la organización. La satisfacción laboral debe traer al trabajador un sentido propio de realización y orgullo cuando desempeña sus funciones específicas del puesto de trabajo (Wicker, 2011). Un enfoque determina que una parte de la variación en la satisfacción corresponde a factores genéticos. De ahí que, ciertas personas que tienen una tendencia a sentir emociones negativas, por tanto, la persona puede experimentar insatisfacción laboral, independientemente de las condiciones de trabajo. La insatisfacción laboral representa tener actitudes negativas del empleado hacia su trabajo (Vallejo, 2010). Por consiguiente, las causas para que un empleado se encuentre insatisfecho laboralmente pueden detallarse como salarios bajos, inseguridad laboral, relación pobre con jefes o compañeros, ambiente de trabajo hostil y por último, circunstancias personales (Vallejo, 2010). Sin embargo, la satisfacción laboral es más estable en el tiempo, pero esto no significa que no pueda cambiar, es decir, se mantiene estable cuando una persona permanece en el mismo puesto de trabajo durante un tiempo

prolongado. Adicionalmente, se ha demostrado que la percepción de satisfacción de una persona puede cambiar en etapas de tiempo muy cortas acorde a los sucesos que puedan darse en el trabajo (Meier & Spector, 2015).

Según lo antes expuesto, los trabajadores se verán empeñados en su trabajo y serán más productivos si ellos se sienten satisfechos. Lo que conlleva que altos niveles de satisfacción laboral aumenta la posibilidad que los empleados tengan actitudes positivas hacia el trabajo (Ravichandran et al., 2015). Empero, no todo puede satisfacer a todos los empleados, es decir, lo que quizá satisface a un empleado sea la causa de insatisfacción para otra persona (Addis et al., 2018).

En la investigación de Spector, (1997) se argumenta que la satisfacción laboral está dada por el sentimiento que tiene el empleado sobre varios aspectos que influyen en el resultado de emociones de gusto o disgusto hacia el trabajo. Para condensar lo mencionado hasta aquí, la satisfacción laboral representa una gama de combinaciones de aspectos físicos, psicológicos y ambientales que de cierta manera repercuten en un trabajador para que se encuentre totalmente satisfecho. Por contraste, la insatisfacción puede alterar a la organización de forma negativa, por colocar un ejemplo, tener altos niveles de estrés en la empresa, conduce a los empleados a no sentir bienestar en su puesto de trabajo, y esto a su vez, genera resultados como una disminución en la productividad o reducción de lealtad del empleado hacia la organización (Munir & Rahman, 2016).

1.3. Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral

En diversos estudios se ha evidenciado que la calidad de servicio interno desempeña un rol importante en la satisfacción del empleado (Back et al., 2011). De hecho, la calidad de servicio interno tiene un efecto beneficioso en los empleados cuando se trata de tomar iniciativas, lo que se interpreta como un aumento en la satisfacción laboral (Pantouvakis & Mpogiatzidis, 2013).

Diversos estudios han explorado la relación que tiene la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral. Por ejemplo, Abdullah et al., (2020) reveló que la calidad de servicio interno tiene un efecto positivo en la satisfacción y compromiso en empleados de enfermería. Otro estudio llevado a cabo por Maharani et al., (2020) indica que la calidad de servicio interno tiene un efecto positivo en la satisfacción de los empleados en compañías de aerolíneas.

En el campo de la manufactura, Sharma et al., (2016), encontró un efecto positivo en la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral en una unidad manufacturera de la República Popular de China. Los encuestados representaron una muestra de 250 empleados. Como resultados del estudio

se mostró que la calidad de servicio interno funciona como impulsor de la satisfacción, compromiso y en el bienestar del empleado, que a su vez tiene un efecto sobre el desempeño laboral.

De manera similar, Permatasari et al.,(2019) estudió el impacto que tiene la calidad de servicio interno en la satisfacción del empleado. Dicho estudio demostró que con una buena calidad de servicio interno puede satisfacer al empleado de forma que guie a conseguir un buen desempeño. Las hipótesis que comprueban en el estudio determinan que la calidad de servicio interno puede influenciar en la parte emocional que vincula al empleado a no abandonar la empresa, generando sentido de pertenencia en la organización. Además, se encontró que tener una buena calidad de servicio interno es una representación de que el empleado tiene un buen trato por los demás y siente un cierto aprecio por su trabajo. Con todo lo anteriormente mencionado se puede concluir en un círculo de retroalimentación que una buena calidad de servicio interno puede repercutir en la satisfacción laboral, y esto tiene influencia en la lealtad del empleado, calidad de servicio externa, y crecimiento de la productividad (Osahon & Kingsley, 2016).

1.4. Objetivo General

El objetivo principal de este estudio es identificar el impacto que tiene la calidad del servicio interno en la satisfacción laboral de los empleados en un proceso de manufactura.

1.5. Objetivos Específicos

- Medir el nivel de percepción de calidad de servicio interno en un proceso de manufactura mediante un modelo SERVQUAL modificado.
- Medir el nivel de satisfacción laboral del empleado mediante una encuesta de satisfacción laboral.
- Evaluar el impacto de la calidad de servicio interno en la satisfacción laboral en un proceso de manufactura mediante un análisis de correlación estadística.

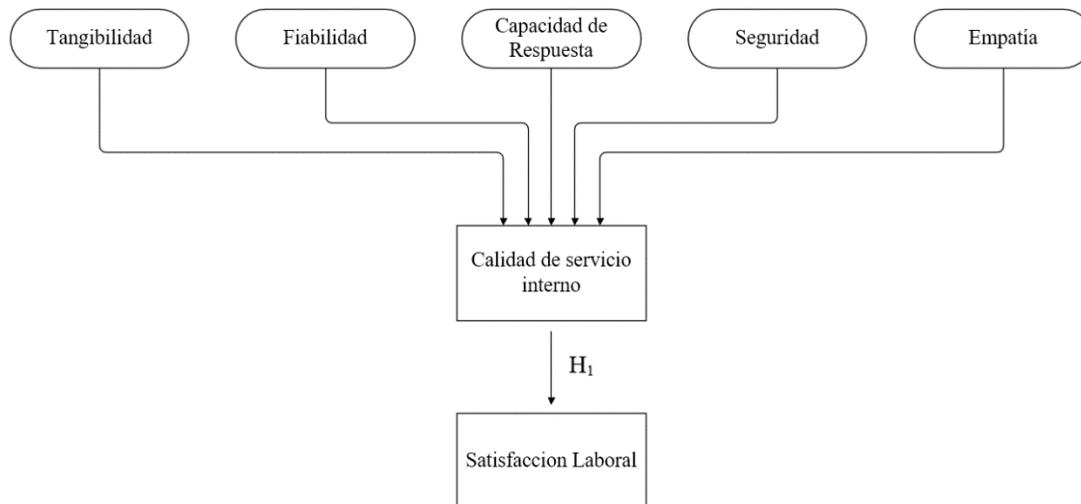
1.6. Hipótesis

La hipótesis (H_1) del presente estudio se describe como sigue: La calidad de servicio interno tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados en un proceso de manufactura.

La Figura 1 ilustra el modelo de hipótesis (H_1) sobre calidad de servicio interno valorada en dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, puede influir en la satisfacción laboral de los empleados. Considerando que, la calidad de servicio interno cumple la premisa de variable independiente sobre la satisfacción laboral como variable dependiente.

Figura 1.

Modelo de hipótesis del presente estudio



2. Metodología

Este estudio se llevó a cabo mediante el método cualitativo, debido a que las percepciones de los empleados involucrados en procesos de manufactura se midieron mediante un cuestionario con preguntas donde se valoraron categorías. Dicho cuestionario aplicado constaba de tres partes. La primera parte midió las percepciones sobre las características de calidad del servicio interno. La segunda parte fue diseñada para recolectar datos demográficos tales como género, edad, área o cargo en el que trabaja, años de experiencia y nivel académico. Y, por último, la tercera parte del cuestionario midió la satisfacción laboral. Principalmente, las percepciones de la calidad de servicio interno y satisfacción laboral fueron medidas a través de una escala tipo Likert de siete puntos que se ubica desde 1 <<totalmente en desacuerdo>> hasta 7 <<totalmente de acuerdo>> (Pimentel, 2010).

La calidad de servicio interno fue medida por medio del modelo SERVQUAL con una adaptación en la redacción en los 22 ítems desarrollado por Kang et al., (2002). El banco de preguntas de la calidad de servicio interno, como se muestra en el Anexo 1 mantiene las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: (1) tangibilidad, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad, y (5) empatía. La Tabla 1 resume la descripción de cada dimensión y las preguntas que forman parte de la misma.

Tabla 1.

Dimensiones de la calidad de servicio interno.

Dimensión	Descripción	Número de pregunta
Tangibilidad	Apariencia de instalaciones físicas, equipos utilizados en el servicio, personal, herramientas y otros compañeros en la prueba física del servicio.	1, 2, 3, 4
Fiabilidad	La relación entre el rendimiento y la fiabilidad del cumplimiento de los compromisos.	5, 6, 7, 8, 9
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes internos, habilidad del personal de apoyo operativo.	10, 11, 12, 13
Seguridad	Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y credibilidad.	14, 15, 16, 17
Empatía	Muestras de interés y nivel de atención individualizada para comprender las necesidades específicas de los clientes.	18, 19, 20, 21, 22
Total	Medición total de la percepción.	1-22

Fuente: elaboración propia basado en (Calarge et al., 2015)

El siguiente aspecto trata sobre la recolección de datos demográficos. La pregunta de género considera tres categorías. Por otro lado, la edad fue dividida en rangos de edades de 15 – 24; 25 – 54; 55 – 64 y >65 años; los rangos consideraron los grupos de segmentación: adolescencia, adulto joven, adulto y adulto mayor respectivamente. Con respecto a la recolección de información sobre los años de experiencia, se planteó una pregunta de respuesta abierta, posteriormente se realizó una agrupación de los datos mediante intervalos, el valor mínimo fue 1 y el máximo de 40. Por consiguiente, el número total de intervalos de clase fue calculado mediante la regla de Sturges (Castro, 2021) que resultó ser de 8; a su vez la amplitud para los intervalos fue de 5. Por otro lado, en lo que refiere a la información sobre el nivel académico, se tomó la organización estructural del sistema educativo ecuatoriano, de ahí que, se distribuye en básica primaria, básica secundaria, bachillerato, tecnológico y universidad (superior); además se agregó la categoría de ninguno que refiere a no tener niveles académicos.

En la tercera parte donde se evaluó la satisfacción laboral del empleado, se utilizó la encuesta elaborada por Paul E. Spector, la cual ha sido probada en varios escenarios laborales y ha demostrado

tener una excelente fiabilidad (Xu et al., 2020). La encuesta de satisfacción laboral (Anexo 2) se lo estructuro con dimensiones: (1) pago, (2) promoción, (3) supervisión, (4) beneficios complementarios, (5) recompensas contingentes, (6) condiciones de trabajo, (7) compañeros de trabajo, (8) naturaleza del trabajo, (9) comunicación; estas nueve subescalas suman 36 ítems en total. En la Tabla 2 se detalla el orden de las preguntas para cada una de las dimensiones que forman parte del cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 2.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Dimensión	Descripción	Número de pregunta
Pago	Salarios y bonos	1, 10, 19, 28
Promoción	Oportunidad de ascensos en el trabajo	2, 11, 20, 33
Supervisión	Relaciones de supervisión	3, 12, 21, 30
Beneficios complementarios	Beneficios de la organización	4, 13, 22, 29
Recompensas contingentes	Reconocimiento de la organización	5, 14, 23, 32
Condiciones de operación	Modos de operación	6, 15, 24, 31
Compañeros de trabajo	Relaciones interpersonales entre empleados	7, 16, 25, 34
Naturaleza del trabajo	El trabajo en sí mismo	8, 17, 27, 35
Comunicación	Comunicación entre empleados	9, 18, 26, 36
Satisfacción total	Medición total de satisfacción	1-36

Fuente: adaptado de (Spector, 1997)

Para el manejo de la escala de Likert, se aplicó la interpretación descriptiva basada en el trabajo de Pimentel, (2010); el autor recomienda trabajar con intervalos por la consideración de respuesta de categorías intermedias y evitar perder información con la suposición ordinal. La creación del intervalo en cada ítem tiene una diferencia uniforme de 0,85; como se muestra en la Tabla 3. De esta manera, se evita el sesgo en el intervalo haciendo que se modifique la interpretación descriptiva del ítem.

Tabla 3.

Intervalos de respuesta escala de Likert de siete puntos.

Escala de Likert	Intervalo	Descripción
1	1,00 - 1,85	Totalmente en desacuerdo
2	1,86 - 2,71	Muy en desacuerdo
3	2,72 - 3,57	En desacuerdo
4	3,58 - 4,43	Indecisión
5	4,44 - 5,29	De acuerdo
6	5,30 - 6,15	Muy de acuerdo
7	6,16 - 7,00	Totalmente de acuerdo

Fuente: adaptado de (Pimentel, 2010)

La población del estudio se basó en empleados de nivel operativo de fábricas de manufactura. El cuestionario fue aplicado en una muestra heterogénea de 7 empresas de la ciudad de Cuenca-Ecuador, donde se recolectaron 364 encuestas. Dentro de la muestra, 3 empresas se dedican al ensamblaje de productos de línea blanca y electrónicos; 4 empresas se dedican a la elaboración de productos en metalmecánica. A su vez, las siete empresas comparten características como poseer centros de trabajo de corte, soldadura, pintura y ensamblaje. Es importante señalar que, para recolectar los datos que forman parte de la muestra, se solicitó la debida autorización al departamento de gerencia de recursos humanos para tener acceso. Después de tener una respuesta favorable se organizó con la dirección de producción para la aplicación de las encuestas. La organización con el departamento resultó en aplicar los cuestionarios por grupos, con el fin de no perjudicar a la producción de los centros de trabajo. Además, a cada grupo de colaboradores se les explicó la importancia del estudio, constitución de las encuestas y como se encontraba definido el rango de la escala tipo Likert de siete puntos. De manera que, la relación entre encuestas entregadas y encuestas devueltas fue del 100%.

El tratamiento de las variables pasó por un proceso de validación, limpieza y preparación de los datos (INEGI, 2010), este proceso se realizó en el programa SPSS versión 26. Después, por medio de una comparación de medias, se obtuvo que no existen diferencias significativas en los resultados de las encuestas entre las empresas, por lo cual, se analizaron todos los datos en conjunto. Posteriormente, se analizó la confiabilidad y consistencia de los datos por medio del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (Galindo, 2020). En la variable de calidad de servicio interno se obtuvo un alfa de 0,951; para la variable de satisfacción laboral fue de 0,794; lo que demuestra que los instrumentos aplicados son válidos. Como aporte a la aceptación de estos resultados de fiabilidad, se tomó como base el trabajo de Frías-Navarro, (2021) donde indica que valores del coeficiente de alfa de Cronbach superiores a 0,70 indican una consistencia interna aceptable. Después, se utilizó

estadística descriptiva para explicar los datos demográficos, las percepciones de la calidad de servicio interno y satisfacción laboral de los empleados.

Conjuntamente, para dar soporte a la hipótesis planteada se realizó una prueba estadística Chi-cuadrado, con el fin de determinar si existe o no asociación entre la variable de calidad de servicio interno y satisfacción laboral. En particular, para el empleo de esta prueba estadística de uso común, se tuvo en cuenta que las variables bajo estudio, son variables cualitativas politómicas (Osada et al., 2014). Sumando a esto, para el análisis comparativo las categorías de la escala tipo Likert fueron combinadas, con el fin de cumplir con el supuesto de que los datos esperados no deben ser pequeños o inferiores a 5.

Para la prueba de correlación se desarrolló un análisis en la literatura disponible donde acorde a Murray, (2013) utilizar una prueba estadística paramétrica o no paramétrica como Pearson o Rho de Spearman aplicadas a la escala tipo Likert no afectan a las deducciones que se puedan extraer de los resultados. Por lo tanto, en el presente estudio se utilizó la prueba estadística de Correlación de Pearson.

3. Resultados y Discusiones

La Tabla 4 muestra los resultados demográficos de los empleados que participaron en la encuesta. La proporción de hombres fue la más alta en comparación con mujeres en las organizaciones de manufactura. En base a los resultados, el 23,63% (86) de los encuestados se encontraba por debajo de los 24 años de edad; el 70,05% (255) de los encuestados tenía entre 25 – 54 años de edad, el 6,04% (22) entre 55 – 64 años de edad.

Tabla 4.

Resumen datos demográficos.

	Casos	Porcentaje (%)
Género		
Hombre		83,24
Mujer		14,84
Prefiero no decirlo		1,92
Edad		
15 – 24 AÑOS		23,63
25 – 54 AÑOS		70,05
55 – 64 AÑOS		6,04
65 y más		0,27

Por otro lado, la Tabla 5 muestra el nivel académico, el 68,68% (250) poseen educación hasta el bachillerato, mientras que el 14,01% (51) poseen educación básica primaria. El 62,36% (227) de los empleados encuestados tenían una experiencia laboral entre 1 y 6 años, y el 14,84% (54) tenían de 11 a 16 años de experiencia.

Tabla 5.

Resultados descriptivos de educación y años de experiencia.

Casos	Porcentaje (%)
Nivel Académico	
Ninguno	0,5
Básica Primaria (1ro a 7mo)	14,01
Básica Secundaria (8vo a 10mo)	12,36
Bachillerato (1ro a 3ro)	68,68
Tecnólogo	2,20
Universidad	2,20
Años de Experiencia	
[1 – 6)	62,36
[6 – 11)	11,26
[11 – 16)	14,84
[16 – 21)	4,67
[21 – 26)	3,30
[26 – 31)	2,47
[31 – 36)	0,82
[36 – 41]	0,27

3.1. Resultados de la Calidad De Servicio Interno

La Tabla 6 muestra valores que representan el nivel de percepción de calidad de servicio interno en un proceso de manufactura. Los valores representan la media y la desviación estándar de cada dimensión evaluada en la encuesta. El rango de ítems fue de 1 a 7, que precisamente expresan “totalmente en desacuerdo” y “totalmente de acuerdo”, respectivamente. La valoración de la media general para la calidad de servicio interno fue de 4,778. La interpretación de la media de la calidad de servicio interno se considera que los encuestados están de acuerdo con los aspectos considerados en el modelo de medición de la calidad de servicio interno.

Tabla 6.

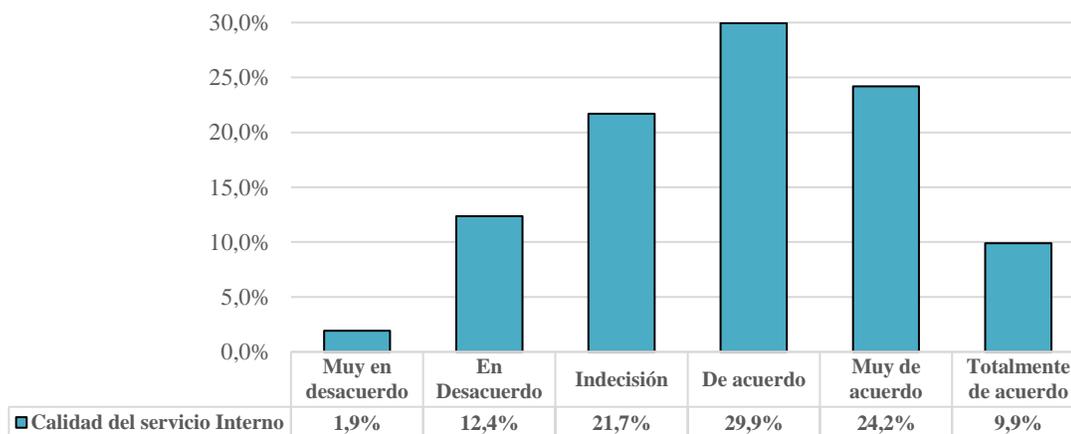
Resultados descriptivos de la calidad de servicio interno.

Variable	Media	Desviación Estándar
Calidad de servicio interno total	4,778	1,033
Tangibilidad	4,848	1,096
Fiabilidad	4,674	1,254
Capacidad de respuesta	5,082	1,142
Seguridad	4,799	1,270
Empatía	4,564	1,142

La Figura 2 muestra la distribución de los porcentajes de respuesta en la escala de Likert de siete puntos para la calidad de servicio total.

Figura 2.

Agrupación visual de frecuencias de la calidad de servicio interno.

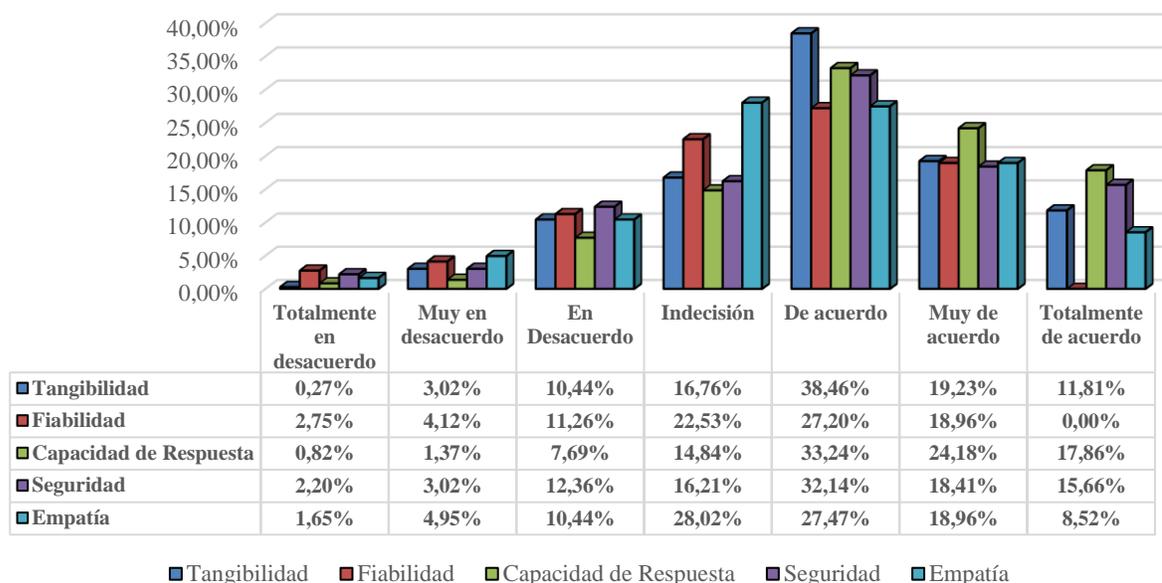


Las dimensiones de la calidad de servicio interno se ubican de la siguiente manera en base a la Tabla 6, la dimensión Empatía alcanza la media de 4,564 siendo la más baja; luego se ubica la dimensión de Fiabilidad con una media de 4,674; seguido de la dimensión Seguridad con 4,799; Tangibilidad con 4,848 y Capacidad de Respuesta con 5,082. En adición, la media más alta (5,082) que corresponde a “Capacidad de Respuesta” refleja que existe una percepción de respuesta rápida y eficaz a solicitudes de los clientes internos y la comunicación entre los empleados es clara, es decir, que existe una disponibilidad de los empleados a brindar el servicio prometido de forma apropiada (Mukhles M. Al-Ababneh et al., 2018).

A continuación, la Figura 3 ilustra la agrupación visual de respuestas de las dimensiones de la calidad del servicio interno agrupadas por los enunciados de la escala de Likert. Con respecto a la dimensión de empatía, muestra tener una cantidad mayor de respuesta que evidencia estar en desacuerdo con los enunciados presentados. El desacuerdo con los enunciados presentados puede indicar que en las empresas de manufactura existe una baja preocupación por los problemas de los empleados o una actuación pobre en beneficio de ellos.

Figura 3.

Agrupación visual de las frecuencias de las dimensiones de la Calidad de Servicio Interno.



En comparación de los resultados de la percepción de la calidad de servicio interno con otros estudios se conoce que, Mukhles M. Al-Ababneh et al., (2018) obtuvo un intervalo de medias de 5,67 a 6,02 para todas las dimensiones; cabe resaltar que el estudio se realizó en la industria hotelera. En el estudio de Abdullah et al., (2020) enfocado al sector de la salud se evidenció una media de 3,42. Por lo que se puede concluir que la calidad de servicio interno en el sector de la manufactura se ubica con una media similar a las anteriormente expuestas. Con respecto a la industria manufacturera, Umamaheswari, (2014); encuentra un porcentaje de 49,16% donde los empleados están de acuerdo con que la empresa ofrece una calidad de servicio interno buena.

3.2. Resultados de la Satisfacción Laboral.

Paul E. Spector, sugiere que para interpretar los resultados de la encuesta de satisfacción laboral se debe desarrollar la suma de los ítems, para luego realizar un corte lógico en los puntajes alcanzados, no obstante, son arbitrarios; pero representan la satisfacción, insatisfacción o indecisión del empleado.

En cambio, para el presente estudio se consideró analizar el nivel de percepción mediante el análisis de la puntuación de la media.

Como se observa en la Tabla 7, la media alcanzada para la satisfacción laboral total es de 4,213; este valor representa indecisión, es decir, una percepción ni buena ni mala hacia el afecto, cogniciones y tendencias conductuales del trabajo.

Ahora bien, esta indecisión puede verse afectada por factores que hacen que el valor de la información que se obtiene este influenciada por la situación personal de quien responde la encuesta o como se interpretan las características de la encuesta. Conjuntamente, el valor de indecisión puede deberse a la interpretación semántica del individuo mas no por el entendimiento del constructo teórico, una hipótesis que se puede acusar es al nivel educativo de la muestra; de hecho, Hidalgo-Rasmussen et al., (2019) postula dicho efecto relacionados a sesgos de aquiescencia. Justamente el 68,68% (250) de la muestra alcanza una instrucción hasta el bachillerato; y la otra parte del porcentaje se reparte en niveles bajos de educación, y considerando no significativo el 4,40% de los niveles superiores al bachillerato. Precisamente, la tendencia de respuesta se mantuvo hacia la parte positiva de la escala, teniendo en cuenta que la media supera los 4 puntos.

La dimensión con la valoración más alta de la media (5,205) es “Naturaleza del Trabajo”. El puntaje alcanzado en la Tabla 7 indica una percepción buena sobre el tipo de trabajo realizado. Es decir, la actitud hacia la realización de actividades propias del puesto de trabajo cumpliéndolas adecuadamente. De igual forma, la dimensión de “Supervisión”, demuestra una percepción en los empleados de sentirse a gusto con su jefe inmediato, y su competencia de realizar su trabajo.

Por otro lado, la dimensión con el valor de la media más bajo (3,769) fue para “Beneficios complementarios”. En definitiva, se demuestra insatisfacción con los beneficios monetarios o no monetarios y la oportunidad igualitaria de acceder a dichos beneficios ofertados por la empresa.

Tabla 7.

Resultados descriptivos de la satisfacción laboral.

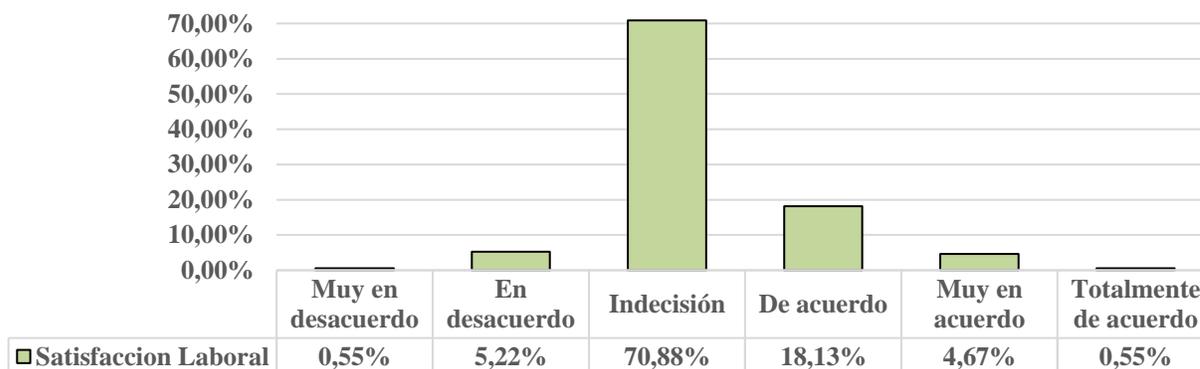
Variable	Media	Desviación Estándar
Satisfacción laboral total	4,213	0,549
Pago	3,966	1,024
Promoción	4,013	0,897
Supervisión	4,627	1,044
Beneficios complementarios	3,769	0,868
Recompensas contingentes	3,799	0,960
Condiciones de operación	3,844	0,777
Compañeros de trabajo	4,618	0,969
Naturaleza del trabajo	5,205	0,992
Comunicación	4,073	0,865

Bajo la misma línea de análisis, la dimensión de pago, tiene un valor de 3,966. Este valor indica que, los empleados no se sienten satisfechos con la percepción de remuneración en función del trabajo realizado. Así mismo, las recompensas contingentes indican que no tienen una percepción alta de reconocimiento o recompensa por parte la empresa al realizar un buen trabajo. Esto puede entrar en discusión con el sistema de incentivos hacia los operarios, debido a que se considera una fuente de motivación pobre (Cruz, 2020).

La satisfacción laboral muestra (Figura 4) un alto porcentaje de indecisión de 70,88% (250), sin embargo, si se presta atención en los intervalos que describen una respuesta positiva suman un 23,35% (85) que infiere que están de acuerdo con los planteamientos de la satisfacción laboral. Esto se asume como válido debido a que los intervalos que denotan una percepción baja agrupados llegan al 5,77%.

Figura 4.

Agrupación visual de frecuencias de la satisfacción laboral.



3.3. Análisis De Variables Entre Calidad De Servicio Interno y Satisfacción Laboral.

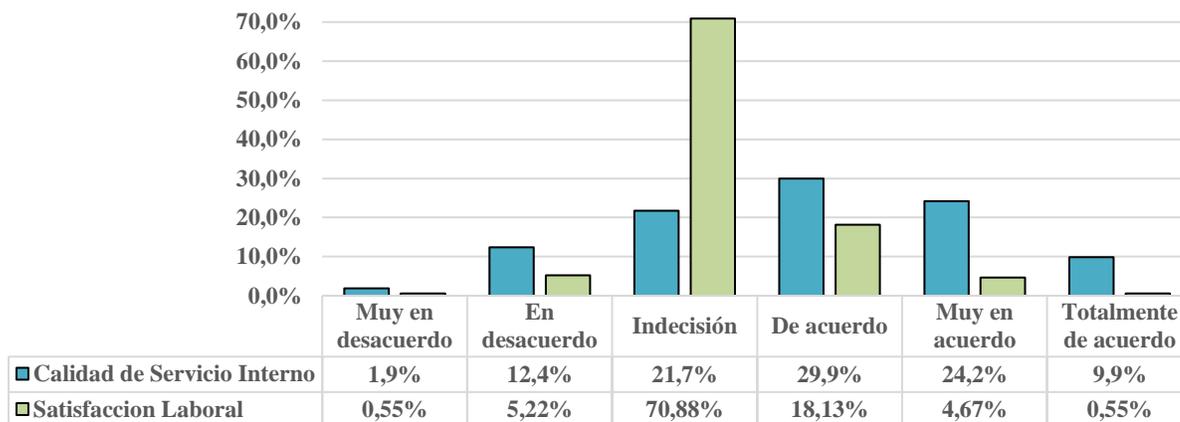
Para el análisis de las variables de calidad de servicio interno y satisfacción laboral, se inició con una agrupación visual de las respuestas de la escala de Likert de siete puntos. La Figura 5 ilustra una comparación visual del comportamiento de la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral.

Se observa que para la calidad de servicio interno se agrupa el mayor porcentaje en las escalas que delatan estar de acuerdo con los enunciados que se presentaron en la encuesta. Específicamente, las escalas: de acuerdo, muy en acuerdo y totalmente de acuerdo, se reparten en porcentajes de 29,9%; 24,2% y 9,9%; respectivamente; sumando un total de 64,0%; lo que se puede asumir que 233 personas

de la muestra de 364 están de acuerdo que existe una calidad de servicio interno dentro de un proceso de manufactura.

Figura 5.

Agrupación visual de las respuestas para la calidad de servicio interno y satisfacción laboral.



En base a la Figura 5 la calidad de servicio interno y satisfacción laboral tienen una característica similar en cuanto a la agrupación de las respuestas hacia la parte positiva de la escala. Por consiguiente, demuestra que valores de una calidad de servicio interno moderada representan una satisfacción laboral moderada. Para esto se evaluó la relación entre la calidad de servicio interno y satisfacción laboral. Así que, se ejecutó la prueba de independencia estadística Chi-cuadrado. Los resultados de la prueba estadística se muestran en la Tabla 8.

Tabla 8.

Prueba de Chi-cuadrado entre Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral.

	Valor	df	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,907	4	0,001
Razón de verosimilitud	20,920	4	0,000
N de casos válidos	364		

Como se puede observar en la Tabla 8; el valor chi cuadrado = 19,907; es superior al valor de tablas de la distribución chi cuadrado para cuatro grados de libertad ($\chi^2_c > \chi^2$) y un criterio de p-valor ($p < 0,05$); por lo tanto, estadísticamente se acepta la suposición que la variable de satisfacción laboral es dependiente a la calidad de servicio interno. Bajo la misma línea de análisis, se examinó con tablas de contingencia cada dimensión perteneciente a la calidad de servicio interno con la variable de satisfacción laboral.

La Tabla 9 indica el nivel de significancia $p < 0,05$ de cada dimensión; lo que demuestra que las dimensiones de la calidad de servicio interno tienen asociación con la variable de satisfacción laboral.

Tabla 9.

Prueba de Chi-cuadrado entre dimensiones de la Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral.

Dimensión	Valor Chi-cuadrado de Pearson	df	Sig. Asintótica (bilateral)
Tangibilidad	22,861	4	0,000
Fiabilidad	13,446	4	0,009
Capacidad de respuesta	15,302	4	0,004
Seguridad	24,227	4	0,000
Empatía	30,602	4	0,000

3.3.1. Correlación de Variables

La prueba de Correlación de Pearson fue realizada para analizar la relación existente entre la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral. Los resultados de las percepciones de los empleados ($r=0,426$; $p < 0,01$) se ilustran en la Tabla 10. El resultado obtenido del coeficiente de Pearson indica una correlación positiva entre el cambio de la calidad de servicio interno y el cambio proporcional en la satisfacción laboral de los empleados, bajo el mismo razonamiento, el grado de interpretación estadística indica una fuerza de asociación moderada.

Tabla 10.

Correlaciones entre calidad de servicio interno y satisfacción laboral.

Variable	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio interno total	Satisfacción laboral
Tangibilidad	1						
Fiabilidad	0,634**	1					
Capacidad de respuesta	0,558**	0,763**	1				
Seguridad	0,559**	0,805**	0,806**	1			
Empatía	0,622**	0,761**	0,707**	0,774**	1		
Calidad de servicio interno total	0,759**	0,920**	0,874**	0,907**	0,893**	1	
Satisfacción laboral	0,424**	0,336**	0,334**	0,365**	0,414**	0,426**	1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De igual manera se analizaron las correlaciones entre las dimensiones que forman parte de la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral. En consecuencia, como resultado se obtuvo que las variables están correlacionadas positivamente a la satisfacción laboral.

Debido a que la correlación solo mide asociación lineal entre variables y no indica una relación de causalidad (Navidi, 2006); es por eso que en el presente estudio se procedió a realizar un análisis de regresión lineal. Para la regresión lineal se asumió a la calidad de servicio interno total como variable independiente y la satisfacción laboral como variable dependiente, los resultados del análisis se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11.

Resumen del modelo de regresión.

Variable Independiente	Satisfacción laboral (Variable dependiente)				
	R	R ²	R ² ajustado	β	Sig.
Calidad del servicio interno	0,426	0,181	0,179	0,426	0,000

Como se muestra en la Tabla 11, el coeficiente de R² reveló que la proporción de la varianza de la satisfacción laboral está explicada en un 18,1% por la calidad de servicio interno. Para condensar estadísticamente, el resultado de regresión indicó que la calidad de servicio interno está relacionada positivamente con la satisfacción laboral con una $p < 0,000$. Más específicamente, los resultados de la regresión lineal mostraron el poder predictivo de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral en un 18,1%.

Además, el coeficiente $\beta=0,426$; no solo indicó la cantidad de cambio que se producirá en la variable dependiente (satisfacción laboral) por cada cambio de una unidad en la variable independiente, sino también permitió entender la importancia relativa de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral.

Todos los resultados exponen que existe una relación positiva y moderada entre las variables planteadas para el estudio, por lo cual, la hipótesis propuesta (H₁) en el presente estudio es aceptada. Además, se encontró en la línea de investigación; que existen estudios con resultados similares en la relación de la calidad de servicio interno sobre la satisfacción laboral; Sharma et al., (2016) encontró una relación significativa positiva ($\beta = 0,45$; $p < .001$) entre la calidad de servicio interno y la satisfacción de los empleados en una empresa manufacturera de electrónicos en la República Popular de China. Conjuntamente, Permatasari et al., (2019) en su estudio aplicado a empleados de empresas manufactureras, demuestra que, la variable independiente de la calidad de servicio interno se relaciona

significativamente con la satisfacción laboral. Consecuentemente, todos los resultados mostrados en el presente trabajo figuran un aporte a la investigación del efecto de la calidad del servicio interno en la satisfacción laboral en el campo de la manufactura.

4. Conclusiones

La medición de la calidad del servicio interno mediante un modelo SERVQUAL modificado presentó una confiabilidad del 0,951 en los resultados de la medición total. Ahora bien, los resultados obtenidos en el presente estudio muestran que se necesita prestar más atención a una evaluación de la calidad de servicio interno, quizá de forma continua; por parte de las empresas de manufactura. De esta manera se puede garantizar una mejor percepción en las relaciones interpersonales dentro de la organización actuando sobre las oportunidades de mejora.

Por otra parte, frente a la medición de la satisfacción laboral, no se obtuvieron resultados significativos en cuanto a una posición positiva de las actitudes del trabajo evaluadas. Si bien los resultados mostraron un sesgo de respuesta hacia un solo punto de la escala. Sin embargo, mediante la apreciación por medio del intervalo de las medias propuesto por Pimentel, (2010); se logró demostrar que las actitudes que causan la satisfacción están apeándose a un sesgo positivo. Para futuras investigaciones se propone evaluar la redacción de los modelos de la satisfacción laboral, debido a que en la industria de la manufactura el nivel educativo puede ser bajo, como se muestra en el presente estudio. Lo que conlleva que el lector de la encuesta no pueda asimilar el constructo teórico de la forma que desea el investigador.

Por último, la finalidad del estudio fue evaluar el impacto de la calidad de servicio interno en la satisfacción laboral en un proceso de manufactura mediante un análisis de correlación estadística. Por lo tanto, uno de los principales resultados de este estudio demuestra una correlación de fuerza moderada (0,426**) entre la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral. En adición esto, demuestra lo que sucede con los sentimientos de los clientes internos de forma que es de importancia tener una calidad en las relaciones interpersonales que repercuten en la satisfacción laboral del empleado.

Con los resultados obtenidos se determina la conclusión que la calidad del servicio interno tiene un impacto del 18,1%; ($\beta=0,426$; $p<0,05$) en la satisfacción laboral en un proceso de manufactura. Lo que indica que la calidad de servicio interno es una variable predictora en la satisfacción laboral dentro de la manufactura. Adicionalmente, los resultados se encuentran acorde con los descubrimientos de Sharma et al. (2016), Umamaheswari, (2014) y Permatasari et al., (2019), en

campo de la manufactura. Sumando a esto, se constata que el presente estudio está en la línea de evidencia empírica acumulada en industrias de servicios y manufactura.

En consecuencia, las futuras investigaciones podrían ser útiles para estudiar factores adicionales sobre la influencia de la calidad de servicio interno de los procesos administrativos y su impacto sobre la percepción de calidad en procesos operativos. Por otro lado, se propone evaluar la relación del nivel educativo en la satisfacción laboral y su efecto en el desempeño del trabajador dentro de empresas de manufactura.

5. Agradecimientos

Un agradecimiento cordial al Ing. Miltón Barragán, por su guía y dirección durante el desarrollo del presente trabajo.

Quiero expresar unas palabras en una forma de agradecimiento a todas las personas que de alguna u otra manera me han ayudado a llegar hasta aquí.

De manera especial agradezco a mi madre, por ser mi apoyo, consejera y mejor amiga.

6. Referencias

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2020). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Addis, S., Dvivedi, A., & Beshah, B. (2018). Determinants of job satisfaction in Ethiopia: Evidence from the leather industry. *African Journal of Economic and Management Studies*, 9(4), 410-429. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-09-2017-0222>
- Back, K.-J., Lee, C.-K., & Abbott, J. (2011). Internal Relationship Marketing: Korean Casino Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 111-124. <https://doi.org/10.1177/1938965510370742>
- Calarge, F. A., Mitsuo Fujii, C. A., Curvelo Santana, J. C., Laranjeiras Silva, I. V., & Cauchick Miguel, P. A. (2015). Internal service quality analysis and assessment focusing on the maintenance of utilities in a manufacturing company. [Análise e avaliação da qualidade de serviços internos com

- foco na manutenção de utilidades em uma empresa de manufatura]. 26, 4, 724-741.
<https://doi.org/10.1590/0103-6513.118013>
- Caruana, A., & Pitt, L. (1997). INTQUAL - an internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. *European Journal of Marketing*, 31(8), 604-616.
<https://doi.org/10.1108/03090569710176600>
- Castro, F. (2021). *Probabilidad y estadística*. Klik.
- Cruz, E. L. (2020). *PROPUESTA DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA PARA EMPRESAS AGROPECUARIAS*. Eduardo Leal Cruz.
- Dhurup, M. (2012). Determinants of internal service quality and the relationship with internal customer satisfaction. *African Journal of Business Management*, 6(11), 4185-4195.
<https://doi.org/10.5897/AJBM11.2386>
- Dhurup, M., & Mohamane, P. B. P. L. (2007). Assessing internal marketplace relationships: Measuring internal service quality within a petrochemical company. *Southern African Business Review*, 11(2), 56-78. <https://doi.org/10.10520/EJC92854>
- Eid, G. G., Cauchick, P. A., & Abackerli, A. J. (2005). *SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos*. *Gestão & Produção*. 12(2), 279-293. <https://doi.org/10.1590/s0104-530x2005000200011>
- Farner, S., Luthans, F., & Sommer, S. M. (2001). An empirical assessment of internal customer service. *Managing Service Quality: An International Journal*.
<https://doi.org/10.1108/09604520110404077>
- Frías-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Frost, F. A., & Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL - an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation. 14(5), 358-377. <https://doi.org/10.1108/08876040010340991>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3Ciencias.

- Gandhi, S., Sachdeva, A., & Gupta, A. (2018). Developing a scale to measure employee service quality in Indian SMEs. *Management Science Letters*, 8, 455-474. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.3.005>
- García, M. J. G. (2012). *Habilidades Directivas*. Innovación Y Cualificación.
- Guerrero, M. A., Parra, R. J., & Arce, M. F. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hallowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996). Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management. *Human resource planning*, 19(2), 20-31.
- Hidalgo-Rasmussen, C. A., González-Betanzos, F., Hidalgo-Rasmussen, C. A., & González-Betanzos, F. (2019). El tratamiento de la Aquiescencia y la Estructura Factorial de la Escala Breve de Resiliencia (BRS) en estudiantes universitarios mexicanos y chilenos. *Anales de Psicología*, 35(1), 26-32. <https://doi.org/10.6018/analesps.35.1.297781>
- INEGI. (2010). *Diseño Conceptual para la generación de estadística básica*. INEGI.
- Kang, G., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278-291. <https://doi.org/10.1108/09604520210442065>
- Kuei, C.-H. (1999). Internal service quality – an empirical assessment. *International Journal of Quality & Reliability Management*. <https://doi.org/10.1108/02656719910274290>
- Maharani, S. P., Syah, T. Y. R., & Negoro, D. A. (2020). Internal Service Quality as a Driver of Employee Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention Exploring over focal role of Employee Well-Being. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(3), 170-175.
- Meier, L., & Spector, P. (2015). *Job Satisfaction*. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom050093>
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta Universitaria*, 20(2), 50-56.

- Mukhles M. Al-Ababneh, Mousa A. Masadeh, Firas J. Al-Shakhsheer, & Ma'moun A. Habiballah. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55-66.
- Munir, R. I. S., & Rahman, R. A. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction Using Factor Analysis. *Procedia Economics and Finance*, 37, 488-496. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30156-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30156-3)
- Murray, J. (2013). Likert data: What to use, parametric or non-parametric? *International Journal of Business and Social Science*, 4(11).
- Navidi, W. (2006). *Estadística para ingenieros*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Osada, J., Vidal, L., & León, F. (2014). Comparación de variables estadísticas: Clavando un tornillo. *Revista médica de Chile*, 142(8), 1080-1081. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872014000800019>
- Osahon, O. J., & Kingsley, O. (2016). *Statistical approach to the link between internal service quality and employee job satisfaction: A Case Study*. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*. 4(6), 178-184. <https://doi.org/10.12691/ajams-4-6-3>
- Pantouvakis, A., & Mpogiatzidis, P. (2013). The impact of internal service quality and learning organization on clinical leaders' job satisfaction in hospital care services. *Leadership in Health Services*, 26, 34-49. <https://doi.org/10.1108/17511871311291714>
- Pei, X., Gao, T., & Tian, Y. (2011). The path of internal service in manufacturing enterprises improving business performance based on employee satisfaction. *2011 International Conference on Business Management and Electronic Information*, 492-496.
- Pérez-Ciordia, I., Guillén-Grima, F., Brugos, A., & Aguinaga Ontoso, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *En Anales del sistema sanitario de Navarra*, 36(2), 253-262.
- Permatasari, A., Amadea, C., Anggadwita, G., & Alamanda, D. (2019). An Integrated Human Resources Model in Manufacturing Companies: A Case of Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 505, 012029. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/505/1/012029>

- Pimentel, J. (2010). *A note on the usage of Likert Scaling for research data analysis*. 18, 109-112.
- Ravichandran, A., Rajan, L. S., & Kumar, G. B. S. (2015). A study on job satisfaction of employees of manufacturing industry in Puducherry, India. *International Journal of Innovative Research & Development (IJIRD)*, 4(2), 344-349.
- Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal Service Quality as a Driver of Employee Satisfaction, Commitment and Performance. *Journal of Service Management*, 27(5), 773-797. <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2015-0294>
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE.
- Umamaheswari, J. L. (2014). Exploring Internal Service Quality in a Manufacturing Organization – A Study in Lucus TVS, Chennai. *Procedia Economics and Finance*, 11, 710-725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00235-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00235-4)
- Vallejo, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Corporación universidad de la costa. <http://hdl.handle.net/11323/1081>
- Vega, T. de J. V., Balderas, V. V., Montiel, E. A., Córdova, L. E. B., & González, E. V. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *TEUKEN BIDIKAY. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad.*, 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>
- Wang, G. (2012). The influence of internal service quality on employee job satisfaction at Taiwan-listed international tourist hotels: Using organisational culture as the moderator. *World Transactions on Engineering and Technology Education*, 10, 174-183.
- Wicker, D. (2011). *Job Satisfaction: Fact Or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?* AuthorHouse.
- Xu, J., Duca, G., Ahmed, S. E., Márquez, F. P. G., & Hajiyev, A. (2020). *Proceedings of the Fourteenth International Conference on Management Science and Engineering Management: Volume 2*. Springer Nature.

Yaoli, C. (2009). A design of the internal service quality evaluation system in China. *2009 ISECS*

International Colloquium on Computing, Communication, Control, and Management, 2, 471-473.

<https://doi.org/10.1109/CCCM.2009.5267471>

Zayed, N. M., Zafar, A., & Mukul, A. (2013). A study on job satisfaction: Focus on bankers of

Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 5(17), 14-20.

7. Anexos

Anexo 1. Modelo de Calidad de Servicio interno.

Dimensión	Ítem	Aspecto Valorado
Tangibilidad	1	Contamos con equipos actualizados.
	2	El material utilizado en el lugar de trabajo es visualmente atractivo.
	3	Los compañeros de trabajo tienen una apariencia prolija y profesional.
	4	El entorno de trabajo es cómodo y atractivo.
Fiabilidad	5	Los compañeros de trabajo brindan el servicio prometido.
	6	Los compañeros de trabajo son confiables para manejar mis problemas.
	7	Los compañeros de trabajo realizan los servicios correctamente la primera vez, para evitar tener que hacer correcciones más tarde.
	8	Los compañeros de trabajo son confiables.
	9	Los compañeros de trabajo brindan información correcta y necesaria.
Capacidad de respuesta	10	Mi comunicación con los compañeros de trabajo es apropiada, precisa y clara.
	11	Los compañeros de trabajo responden rápida y eficazmente a mi solicitud.
	12	Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarme.
	13	Los compañeros de trabajo están dispuestos a adaptarse a solicitudes y necesidades.
Seguridad	14	Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.
	15	Me siento seguro al tratar con compañeros de trabajo.
	16	Los compañeros de trabajo son educados y amables.
	17	Los compañeros de trabajo están bien formados.
Empatía	18	Los compañeros de trabajo me brindan atención individual.
	19	Tenemos horarios de trabajo convenientes.
	20	Los compañeros de trabajo están sinceramente preocupados por los problemas.
	21	Los compañeros de trabajo parecen tener en mente los mejores intereses de los demás
	22	Los compañeros de trabajo son sensibles a mis necesidades relacionadas con el trabajo.

Fuente: Kang, G., Jame, J., & Alexandris, K. (2002). Measurement of internal service quality: Application of the SERVQUAL battery to internal service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278-291

**Anexo 2. Encuesta de Satisfacción Laboral.**

Ítem	Aspecto Valorado
1	Siento que me pagan una cantidad justa por el trabajo que hago.
2	Realmente hay muy pocas posibilidades de promoción en mi trabajo.
3	Mi supervisor/a es bastante competente en hacer su trabajo.
4	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debo recibir.
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.
7	Me agrada la gente con la que trabajo.
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.
9	La comunicación parece buena dentro de esta organización.
10	Los aumentos son muy pocos y espaciados.
11	Aquellos que hacen un buen trabajo, tienen oportunidad de ser promovidos.
12	Mi supervisor/a es injusto/a conmigo.
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las organizaciones.
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.
15	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo rara vez se ven obstaculizados por la burocracia.
16	Me encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo debido a la incompetencia de las personas con las que trabajo.
17	Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo.
18	Los objetivos/metras de esta organización no me quedan claros.
19	Me siento despreciado por la organización cuando pienso en lo que me pagan.
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de los subordinados.
22	El paquete de beneficios que tenemos es equitativo.
23	Hay pocas recompensas para quienes trabajan aquí.
24	Tengo mucho que hacer en el trabajo
25	Disfruto estar con mis compañeros de trabajo.
26	A menudo siento que no sé qué está pasando con la organización.
27	Siento una sensación de orgullo haciendo mi trabajo.
28	Me siento satisfecho con mis oportunidades de aumentos salariales.
29	Hay beneficios que no tenemos y que deberíamos tener.
30	Me agrada mi supervisor.
31	Hay mucho papeleo.
32	No siento que mis esfuerzos se vean recompensados como deberían.
33	Estoy satisfecho con mis oportunidades de ser ascendido.
34	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo
35	Mi trabajo es agradable.
36	Las asignaciones de trabajo no se explican completamente.

Fuente: Spector, P. E. (1994). Job satisfaction survey