



Artículo de Investigación

La calidad del servicio interno influye significativamente en la satisfacción laboral, impactando el desempeño organizacional en empresas fabricantes

Internal service quality significantly influences job satisfaction, impacting organisational performance in manufacturing companies

Authors:

Pedro Antonio Saltos García
Universidad Estatal de Milagro
Milagro-Ecuador

psaltosg@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-4416-2488>

Corresponding Author: Pedro Antonio Saltos García, psaltosg@unemi.edu.ec

Reception dates: 01-September-2024

Acceptance: 21- September-2024

Published: 18-October-2024

How to cite this article:

Saltos García, P. A. (2024). La calidad del servicio interno influye significativamente en la satisfacción laboral, impactando el desempeño organizacional en empresas fabricantes. Sapiens Management Journal, 1(1), 68-79.
https://revistasapiensec.com/index.php/sapiens_management/article/view/64





Resumen

Este estudio investigó la relación entre la calidad de servicio interno (CSI) y la satisfacción laboral (SL) en empresas fabricantes. Se abordó la importancia de mantener una atención constante a la CSI como factor clave para mejorar la SL de los empleados en un contexto industrial. El objetivo principal fue analizar el impacto de la CSI sobre la SL de los empleados de empresas manufactureras, además de medir la percepción de la calidad de servicio interno y la satisfacción laboral a través de un análisis estadístico de evaluación. La metodología empleada consistió en una investigación cuantitativa con un diseño correlacional. Se utilizó una muestra de empleados de empresas fabricantes, y se aplicaron encuestas para recolectar los datos necesarios. Los resultados mostraron una evaluación moderada de 0,426** entre la CSI y la SL, indicando que la calidad del servicio interno influye significativamente en la satisfacción laboral. Además, la CSI contribuyó en un 18,1 % ($\beta=0,426$; $p<0,05$) en la satisfacción laboral de los empleados. Los hallazgos sugieren que la CSI debe ser gestionada de manera constante en las empresas, y se recomienda explorar más a fondo factores como las recompensas contingentes y la empatía, que podrían mejorar la percepción de la SL. También se sugiere investigar las posibles limitaciones de los modelos actuales de satisfacción laboral, especialmente en la industria manufacturera, donde el nivel educativo podría ser un factor restrictivo.

Palabras clave: Calidad de servicio interno, Satisfacción laboral, Empresas manufactureras, Correlación, Recompensas contingentes.

Abstract

This study investigated the relationship between internal service quality (ISQ) and job satisfaction (LS) in manufacturing companies. It addressed the importance of maintaining a constant focus on CSI as a key factor in improving employees' LS in an industrial context. The main objective was to analyse the impact of CSI on the SL of employees in manufacturing companies, as well as to measure the perception of internal service quality and job satisfaction through a statistical evaluation analysis. The methodology employed was quantitative research with a correlational design. A sample of employees from manufacturing companies was used, and surveys were applied to collect the necessary data. The results showed a moderate evaluation of 0.426** between CSI and SL, indicating that internal service quality significantly influences job satisfaction. Furthermore, CSI contributed 18.1 % ($\beta=0.426$; $p<0.05$) to employees' job satisfaction. The findings suggest that CSI should be managed on an ongoing basis in companies, and it is recommended that factors such as contingent rewards and empathy, which could improve the perception of LS, be further explored. It is also suggested to investigate possible limitations of current job satisfaction models, especially in the manufacturing industry, where educational level could be a limiting factor.

Keywords: Internal service quality, Job satisfaction, Manufacturing firms, Correlation, Contingent rewards.



1. INTRODUCTION

En las empresas manufactureras de Ecuador, las relaciones interpersonales han experimentado cambios notables. Con la creciente implementación de tecnología y automatización en los procesos industriales, se han introducido nuevos hábitos sociales en los entornos laborales. Estos cambios resaltan la importancia de las interacciones entre empleados, quienes actúan como clientes internos. A diferencia de los clientes externos, cuya interacción con la empresa suele ser limitada, los empleados participan en numerosas interacciones de servicio en el curso de sus actividades diarias (Sharma, Kong y Kingshott, 2016).

El concepto de cliente interno se define como cualquier empleado que recibe un producto o servicio de otro empleado, ya sea dentro de un mismo departamento o entre diferentes áreas de trabajo dentro de la empresa fabricante (Umamaheswari, 2014). Según Dhurup (2012), el servicio al cliente interno postula que los empleados y departamentos deben considerarse mutuamente como clientes y proveedores. Farner, Luthans y Sommer (2001) destacan que este proceso implica recibir insumos, realizar actividades que aporten valor y entregar productos o servicios a otros empleados o departamentos.

De acuerdo con Back, Lee y Abbott (2011), un servicio excepcional a los clientes externos se logra cuando las empresas proporcionan los recursos necesarios, fomentan una cultura corporativa adecuada y ofrecen soporte administrativo. Umamaheswari (2014) señala que la calidad del servicio interno tiene dos objetivos fundamentales: evaluar el nivel de servicio entre empleados del mismo departamento y entre diferentes departamentos. Entender esta calidad puede ayudar a las empresas a implementar estrategias proactivas para mejorar la satisfacción laboral (Hallowell, Schlesinger y Zornitsky, 1996).

El análisis en diferentes contextos proporciona una validación y la oportunidad de desarrollar propuestas innovadoras relacionadas con la calidad del servicio interno y la satisfacción laboral. Este estudio se enfoca en un caso específico de empresas manufactureras en Cuenca, Ecuador, donde la investigación sobre calidad del servicio se ha centrado habitualmente en clientes externos, dejando a los clientes internos y las empresas manufactureras como áreas poco exploradas.

El objetivo de este trabajo es evaluar cómo la calidad del servicio interno afecta la satisfacción laboral de los empleados en empresas manufactureras de Cuenca. Asimismo, busca medir la percepción del nivel de calidad del servicio interno y su influencia en la satisfacción laboral mediante un análisis estadístico de compensación.

2. DESARROLLO

La calidad de servicio interno (CSI) se define como la satisfacción que experimentan los empleados respecto al servicio recibido de los proveedores internos, según Hallowell, Schlesinger y Zornitsky (1996). Esta calidad se identifica como un factor clave para fomentar la lealtad de los empleados, incrementar la satisfacción laboral y potenciar la productividad organizacional (Abdullah et al., 2020). Sharma, Kong y Kingshott (2016) consideran que los servicios internos buscan responder a las necesidades de los empleados para que las organizaciones puedan alcanzar sus metas y



objetivos. Por su parte, Pei, Gao y Tian (2011) sostienen que en las empresas manufactureras, el servicio interno prioriza la reducción de problemas en los procesos productivos y el mejoramiento del desempeño empresarial, lo que favorece una ventaja competitiva sostenible.

Permatasari et al. (2019) enfatizan que la CSI se basa en mantener una comunicación efectiva entre empleados de distintos departamentos. En este sentido, los trabajadores deben satisfacer las expectativas de sus compañeros para mejorar las experiencias en los encuentros de servicio interno (Sharma, Kong y Kingshott, 2016). Las relaciones interpersonales en el contexto de la CSI dependen de la actitud del empleado hacia el servicio recibido, lo que genera percepciones variables entre los trabajadores (Gandhi, Sachdeva y Gupta, 2018).

Dentro de las empresas manufactureras, la atención se dirige principalmente hacia la productividad de los empleados. Esta prioridad puede hacer que los trabajadores no perciban su papel como proveedores internos, enfocándose en cumplir con las demandas organizacionales relacionadas con procesos, productos, servicios o ideas (Gandhi, Sachdeva y Gupta, 2018). La percepción de la CSI se construye mediante una comparación entre lo que un empleado ofrece y lo que recibe, incluyendo interacciones con sus compañeros y recompensas de la organización (Back, Lee y Abbott, 2011).

Un servicio interno de calidad generalmente fomenta mayor eficiencia y motivación en los empleados (Sharma, Kong y Kingshott, 2016). Este aumento en la motivación puede mejorar las operaciones internas al facilitar un flujo eficiente de recursos humanos, materiales y comunicación, lo que permite a la dirección centrada en mejorar estratégicamente el servicio entre trabajadores (Gandhi, Sachdeva y Gupta, 2018). En este contexto, la CSI se asocia con el compromiso, la tranquilidad y la satisfacción laboral, influyendo directamente en el desempeño individual y organizacional.

Existen diversas escalas para medir la CSI, como SERVPERF, INTSERVQUAL, INTQUAL e INSQPLUS, que representan distintos enfoques de análisis (Al-Ababneh et al., 2018). Entre ellas, el modelo SERVQUAL se ha utilizado ampliamente para evaluar la percepción de los clientes internos, destacándose por su adaptabilidad para medir la CSI mediante modificaciones en su redacción (Kang, Jame y Alexandris, 2002). En este estudio, se emplea el modelo SERVQUAL adaptado a la CSI para estimar la percepción de los empleados respecto al servicio interno.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral (SL) del empleado constituye un concepto complejo y se asocia frecuentemente con una actitud global hacia el trabajo (Vargas et al., 2018). Representa una serie de reacciones subjetivas de una persona respecto a la naturaleza de su empleo (González, 2012). Según Bullock (citado en Murad, Zayed y Mukul, 2013), la SL refleja una actitud que surge de la suma de preferencias y aversiones vinculadas al trabajo. Esta satisfacción se relaciona con la evaluación que hace un trabajador de las recompensas obtenidas, priorizando la realización personal sobre el reconocimiento social.

Las actitudes del empleado hacia su trabajo se fundamentan en las creencias y posturas desarrolladas con el tiempo. Guerrero, Parra y Arce (2018) señalan que estas actitudes surgen



cuando existe una discrepancia entre las características reales del entorno laboral y las idealizadas. Vallejo (2010) identifica tres elementos clave que determinan la SL: valores, necesidades y rasgos individuales.

Diversos factores, como la capacitación, la educación continua y la equidad en las recompensas, influyen directamente en la SL (Pérez-Ciordia et al., 2013). Así, un personal adecuadamente formado y beneficiado puede experimentar mayor satisfacción. Por otra parte, Wicker (2011) destaca que la SL proporciona a los empleados un sentido de realización personal y orgullo al desempeñar sus funciones laborales.

La insatisfacción laboral puede surgir incluso en condiciones de trabajo favorables, y suele manifestarse en actitudes negativas hacia el empleo (Vallejo, 2010). Factores como salarios bajos, inseguridad laboral, malas relaciones con superiores o compañeros y un ambiente laboral hostil contribuyen a este malestar. Sin embargo, la SL no es inmutable; puede cambiar en periodos breves en respuesta a eventos específicos en el entorno laboral (Meier y Spector, 2015).

Un trabajador satisfecho tiende a comprometerse más con sus tareas y ser más productivo. A mayores niveles de SL, aumentan las actitudes positivas hacia el trabajo (Ravichandran, Rajan y Kumar, 2015). Sin embargo, no todos los empleados valoran los mismos factores de satisfacción, lo que satisface a uno podría ser motivo de insatisfacción para otro (Addis, Dvivedi y Beshah, 2018). La SL engloba una combinación de aspectos físicos, psicológicos y ambientales que influyen en el bienestar laboral.

Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral

La calidad de servicio interno (CSI) desempeña un papel crucial en la SL (Back, Lee y Abbott, 2011). Una buena CSI motiva a los empleados a tomar iniciativas y contribuir al incremento de la SL (Pantouvakis y Mpogiatzidis, 2013). Diversos estudios respaldan esta relación. Abdullah y otros. (2020) encontraron que la CSI impacta positivamente en la satisfacción y el compromiso de empleados de enfermería. Por su parte, Maharani, Syah y Negoro (2020) concluyeron que la CSI mejora la satisfacción laboral en compañías de aerolíneas.

En el sector fabricante, Sharma, Kong y Kingshott (2016) identifican un impacto positivo de la CSI en la SL en una unidad fabricante en China. Asimismo, Permatasari et al. (2019) demostraron que una CSI adecuada favorece el desempeño del empleado, evidenciando que un buen trato interno promueve un sentido de aprecio por el trabajo. Según Osahon y Kingsley (2016), una CSI sólida fomenta la lealtad del empleado, mejora el servicio externo y potencia la productividad.

3. METODOLOGÍA

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo. Se emplea un cuestionario estructurado compuesto por tres secciones: i) evaluar las percepciones sobre las características de la calidad de servicio interno (CSI) mediante una adaptación del modelo SERVQUAL realizada por los autores (anexo 1); ii) recopilar datos demográficos, como edad, género, formación académica y experiencia laboral;



y iii) medir la satisfacción laboral (SL) utilizando la encuesta de Paul Spector, ampliamente validada en contextos laborales y con alta confiabilidad (Xu et al., 2020) (anexo 2). Tanto las percepciones de CSI como de SL se miden con una escala Likert de siete puntos, que varía desde 1 "totalmente en desacuerdo" hasta 7 "totalmente de acuerdo" (Pimentel, 2010).

La interpretación descriptiva de la escala Likert sigue las recomendaciones de Pimentel (2010) (tabla 1), utilizando intervalos para evitar la pérdida de información debido a supuestos ordinales. Cada artículo presenta una diferencia uniforme de 0,85 en su intervalo.

La población estudiada incluye empleados operativos de fábricas manufactureras. Se aplica el cuestionario a una muestra homogénea de siete empresas en Cuenca, obteniendo un total de 364 encuestas. Tres empresas se dedican al ensamblaje de productos de línea blanca y electrónica, mientras que cuatro se enfocan en productos metalmecánicos. Todas las empresas comparten procesos de corte, soldadura, pintura y ensamblaje en sus centros de trabajo. La recolección de datos cuenta con la autorización del departamento de recursos humanos, logrando el 100% de participación en las encuestas distribuidas.

Tabla 1.

Intervalos de respuesta, escala de Likert de siete puntos.

<i>Escala de Likert</i>	<i>Intervalo</i>	<i>Descripción</i>
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 hipótesis (H1) plantea que la calidad de servicio interno ejerce un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados en procesos de fabricación. La figura 1 representa este modelo, considerando a la CSI como variable independiente ya la SL como variable dependiente, influenciada por las dimensiones evaluadas.

El tratamiento de las variables incluye un proceso de validación y preparación de datos, de acuerdo con el protocolo del INEGI (2010). Este procedimiento se lleva a cabo utilizando el software SPSS versión 26 en su versión demo. La confiabilidad y consistencia de los datos se verifican mediante el coeficiente alfa de Cronbach, siguiendo la metodología propuesta por Galindo (2020). Los resultados muestran un alfa de 0,951 para la variable de CSI y 0,794 para SL.



Para respaldarla hipótesis planteada, se realiza una prueba estadística chi-cuadrado, con el objetivo de evaluar la asociación entre variables cualitativas politómicas, conforme a los planteamientos de Osada, Vidal y León (2014).

El análisis de evaluación se desarrolla considerando la literatura existente. Según Murray (2013), la elección de una prueba estadística paramétrica o no paramétrica, como Pearson o Rho de Spearman, no afecta las conclusiones derivadas al aplicar a escalas tipo Likert. Por esta razón, se opta por emplear la prueba de evaluación de Pearson.

4. RESULTS

Información demográfica

En cuanto al género de los encuestados, el 83,24 % se identifica como “hombre”, el 14,84 % como “mujer” y el 1,92 % prefiere no especificarlo. Respecto a la edad, el 23,63 % (86 personas) tiene menos de 24 años; el 70,05 % (255 personas) se encuentra entre los 25 y 54 años, mientras que el 6,04 % (22 personas) tiene entre 55 y 64 años. En relación al nivel académico, el 68,68 % (250 personas) ha alcanzado el bachillerato, y el 14,01 % (51 personas) cuenta con educación básica primaria. Además, el 62,36 % (227 empleados) tiene una experiencia laboral de entre 1 y 6 años, mientras que el 14,84 % (54 empleados) cuenta con experiencia de 11 a 16 años.

Resultados de la Calidad de Servicio Interno

La tabla 2 resume los resultados obtenidos sobre la percepción de calidad de servicio interno (CSI) en un contexto de fabricación. Los valores presentados incluyen los medios y la desviación estándar de cada dimensión evaluada en la encuesta. La media general para el CSI alcanza 4,778, lo que refleja que los encuestados están de acuerdo con los factores considerados en el modelo de medición.

Tabla 2.

Resultados Descriptivos de la Calidad de Servicio Interno

Variable	Medios de comunicación	Desviación estándar
CSI total	4.778	1.033
Tangibilidad	4.848	1.096
Fiabilidad	4.674	1.254
Capacidad de respuesta	5.082	1.142



Variable	Medios de comunicación	Desviación estándar
Seguridad	4.799	1.270
Empatía	4.564	1.142

Fuente: Elaboración propia

Análisis por dimensiones

Entre las dimensiones evaluadas, “empatía” registra la media más baja (4.564), seguida por “fiabilidad” (4.674), “seguridad” (4.799) y “tangibilidad” (4.848). La dimensión con la media más alta es “capacidad de respuesta” (5,082), lo que indica que los empleados perciben respuestas rápidas y efectivas a sus solicitudes. Además, se destaca una comunicación clara entre los empleados, así como la disposición de cumplir con los servicios prometidos de manera adecuada (Al-Ababneh et al., 2018).

En comparación con los resultados de la percepción de la calidad de servicio interno (CSI) en otros estudios, Al-Ababneh et al. (2018) reportan un rango promedio de 5,67 a 6,02 para todas las dimensiones evaluadas en el sector hotelero. Por su parte, Abdullah et al. (2020) obtienen una media de 3,42 en el sector de la salud. En el ámbito de la industria manufacturera, Umamaheswari (2014) encuentra que el 49,16 % de los empleados considera que la empresa proporciona una buena CSI.

En cuanto a la satisfacción laboral (SL), Spector (1997) recomienda interpretar los resultados de las encuestas sumando los ítems y estableciendo puntos de corte lógico en las evaluaciones. Aunque estos puntos son arbitrarios, reflejan la satisfacción, insatisfacción o indecisión de los empleados. En este estudio, el análisis del nivel de percepción se realiza a través de la puntuación promedio, alcanzando una media de 4,213 para la SL total, lo que indica una postura de indecisión, es decir, una percepción ni positiva ni negativa hacia el afecto, cogniciones y conductas relacionadas con el trabajo.

Este resultado de indecisión podría atribuirse a la interpretación semántica de los participantes más que a su comprensión del constructo teórico, lo cual podría estar vinculado al nivel educativo de la muestra. Según Hidalgo-Rasmussen y González-Betanzos (2019), este efecto puede asociarse con sesgos de aquiescencia. En el presente estudio, el 68,68 % de los participantes cuenta con un nivel educativo de bachillerato, mientras que un porcentaje menor presenta niveles educativos inferiores. Sólo el 4,40 % alcanza un nivel superior al bachillerato, lo que resulta estadísticamente no significativo. De manera consistente, las respuestas tienden hacia el lado positivo de la escala, con un medio que supera los 4 puntos.

Tabla 2.

Resumen descriptivo de la satisfacción laboral



Variable	Medios de comunicación	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

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la dimensión "pago" registra un valor de 3,966, lo que sugiere que los empleados no están satisfechos con la compensación en relación al trabajo realizado. De igual manera, las "recompensas contingentes" reflejan una percepción baja de reconocimiento. Esto podría generar cuestionamientos respecto al sistema de incentivos dirigido a los operarios, ya que este se considera una fuente clave de motivación (Leal, 2020).

La figura 4 presenta el resultado general de la satisfacción laboral, mostrando un alto porcentaje de indecisión con un 70,88 % (250), mientras que un 23,35 % (85) de los encuestados expresa estar de acuerdo con los aspectos planteados sobre la satisfacción laboral. Este resultado se considera válido dado que los intervalos que indican una percepción negativa se agrupan en un 5,77 %.

5. DISCUSSION

Análisis de las Variables entre Calidad de Servicio Interno y Satisfacción Laboral

El análisis de las variables de Calidad de Servicio Interno (CSI) y Satisfacción Laboral (SL) comienza con un resumen de los promedios obtenidos a partir de los cuestionarios, segmentados por grupos de edad. En la **tabla 4**, se presenta un resumen de los promedios por cada grupo de años de experiencia, y se observa que las diferencias entre las medias según las edades son mínimas.



Además, las desviaciones estándar dentro de cada grupo muestran poca variabilidad, lo que sugiere que no hay grandes diferencias en las medias.

La **figura 5** muestra una comparación visual de los comportamientos de la CSI y la SL mediante una agrupación de las respuestas en la escala Likert de siete puntos. Se observa que la mayoría de las respuestas de la CSI se concentran en las escalas de “de acuerdo”, “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, con porcentajes de 29,9 %, 24,2 % y 9,9 %, respectivamente, lo que representa un total de 64,0 %. Esto indica que aproximadamente 233 de los 364 participantes de la muestra están de acuerdo en que existe una calidad de servicio interno dentro del proceso de fabricación.

6. CONCLUSION

Los resultados obtenidos en este estudio sugieren que es fundamental prestar atención continua a la calidad de servicio interno (CSI) en las empresas de fabricación. En relación con los datos sobre la satisfacción laboral (SL), no se observarán resultados significativos que indiquen actitudes positivas hacia el trabajo evaluado. No obstante, al aplicar el intervalo de medios propuesto por Pimentel (2010), se evidencia que las actitudes que favorecen la satisfacción laboral se orientan hacia una tendencia positiva.

Un hallazgo clave de este estudio es la ponderación moderada (0,426**) entre la CSI y la SL. Además, se concluye que el CSI influye en un 18,1 % ($\beta=0,426$; $p<0,05$) en la SL.

Se sugiere investigar los procesos de recompensas contingentes (SL) y la percepción de empatía (CSI), dado que ambos son factores clave en el reconocimiento personal, lo cual podría impactar el desempeño laboral. Para futuras investigaciones, se propone revisar los modelos de satisfacción laboral, ya que, en la industria fabricante, el nivel educativo de los trabajadores podría ser bajo, lo que podría dificultar la comprensión del constructo teórico. Asimismo, se recomienda explorar otros factores relacionados con la influencia de la CSI en los procesos administrativos y su impacto en la percepción de la calidad de los procesos operativos.

REFERENCES BIBLIOGRAPHICS

- Abdullah, Muhammad Ibrahim, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz, Larisa Ivascu y Amir Riaz. (2020). “Effects of Internal Service Quality on Nurses’ Job Satisfaction, Commitment and Performance: Mediating Role of Employee Well-being”. *Nursing Open* 8: 607-619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>.
- Addis, Sisay, Akshay Dvivedi y Birhanu Beshah. (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>.
- Al-Ababneh, Mukhles M., Mousa A. Masadeh, Firas J. Al-Shakhsheer y Ma’moun A. Habiballah. (2018). “The Impact of Internal Service Quality on Job Satisfaction in The Hotel



- Indus- try". Research in Hospitality Management 8 (1): 55-66.
10.1080/22243534.2018.1501182.
- Back, Ki-Joon, Choong-Ki Lee y JeAnna Abbott. (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>.
- Dhurup, Manilall. (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>.
- Farner, Steve, Fred Luthans y Steven M. Sommer. (2001). "An Empirical Assessment of Internal Customer Service". Managing Service Quality: An International Journal 11 (5): 350-358. <https://doi.org/10.1108/09604520110404077>.
- Galindo, Héctor. (2020). Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Madrid: 3Ciencias.
- Gandhi, Surjit, Anish Sachdeva y Ajay Gupta. (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>.
- González, Manuel Jesús. (2012). Habilidades directivas. Madrid: Innovación y Cualificación.
- Guerrero, María Auxiliadora, Richard John Parra y Mayda Flor Arce. 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, Roger, Leonard A. Schlesinger y Jeffrey Zornitsky. (1996). "Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction: Linkages and Implications for Management". Human Resource Planning 19 (2): 20-31.
- Hidalgo-Rasmussen, Carlos Alejandro, y Fabiola González-Betanzos. (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>.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010). Diseño conceptual para la generación de estadística básica. Ciudad de México: INEGI.
- Kang, Gi-Du, Jeffrey Jame y Kostas Alexandris. (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>.
- Leal, Eduardo. (2020). Propuesta de un modelo de responsabilidad social corporativa para empresas agropecuarias. Ciudad de México: Universidad Autónoma Chapingo.
- Maharani, Safara Putri, Tantri Yanuar Rahmat Syah y Dimas Angga Negoro. (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, Laurenz, y Paul Spector. (2015). "Job Satisfaction". En Wiley Encyclopedia of Management, editado por Cary Cooper, 1-3. Nueva Jersey: Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom050093>.
- Murad, Mohammad Moinul Islam, Nurul Mohammad Zayed y Abu Zafar Ahmed Mukul. (2013). "A Study on Job Satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh". European Journal of Business and Management 5 (17): 14-20.
- Murray, Jacqueline. (2013). "Likert Data: What to Use, Parametric or Non-Parametric?". International Journal of Business and Social Science 4 (11): 258-264.
- Navidi, William. (2006). Estadística para ingenieros. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.



- Osada, Jorge, Lupe Vidal y Franco León. (2014). "Comparación de variables estadísticas: clavando un tornillo". *Revista Médica de Chile* 142 (8): 1080-1081. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872014000800019>.
- Osahon, Otabor Joseph, y Obahiagbon Kingsley. (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, Angelos, y Panagiotis Mpogiatzidis. (2013). "The Impact of Internal Service Quality and Learning Organization on Clinical Leaders' Job Satisfaction in Hospital Care Services". *Leadership in Health Services* 26 (1): 34-49. <https://doi.org/10.1108/17511871311291714>.
- Pei, Xuiliang, Tiantian Gao y Yezhuang Tian. (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. <https://doi.org/10.1109/ICBMEI.2011.5917954>.
- Pérez-Giordia, Ignacio, Francisco Guillén-Grima, Antonio Brugos e Inés Aguinaga Ontoso. (2013). "Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria". *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 36 (2): 253-262.
- Permatasari, Anggraeni, Cheryl Amadea, Grisna Anggadwita y Dini Turipanam. (2019). "An Integrated Human Resources Model in Manufacturing Companies: A Case of Indonesia". *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 505: 1-7. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/505/1/012029>.
- Pimentel, Jonald. (2010). "A Note on the Usage of Likert Scaling for Research Data Analysis". *USM R&D Journal* 18 (2): 109-112.
- Ravichandran, A., L. S. Rajan y G. B. S. Kumar. (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. <https://n9.cl/knxd0>.
- Sharma, Piyush, Titus Tak Chuen Kong y Russel P. J Kingshott. (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, Paul. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Thousand Oaks: SAGE. <https://n9.cl/fkx3e>.
- Umamaheswari, Jagannathan. (2014). "Exploring Internal Service Quality in a Manufacturing Organization-A Study in Lucas 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, Olga Elena. (2010). *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. Baranquilla: Corporación Universidad de la Costa. <http://hdl.handle.net/11323/1081>.
- Vargas, Teresa, Verónica Vizzuett, Erika Amador, Luis Becerra y Eleazar Villegas. (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>.
- Wicker, Don. (2011). *Job Satisfaction: Fact or Fiction: Are You Satisfied with Your Job?* Bloomington: AuthorHouse.
- Xu, Jiuping, Gheorghe Duca, Syed Ejaz Ahmed, Fausto Pedro García Márquez y Asaf Hajiyev, eds. (2020). *Proceedings of the Fourteenth International Conference on Management Science and Engineering Management: Volume 2. Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*. Accedido enero de 2021. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-49889-4>.





Conflicto de Intereses: Los autores afirman que no existen conflictos de intereses en este estudio y que se han seguido éticamente los procesos establecidos por esta revista. Además, aseguran que este trabajo no ha sido publicado parcial ni totalmente en ninguna otra revista.

© 2024 por los Autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0. (CC BY 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

