

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y EL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF INTERNAL SERVICE AND THE PERFORMANCE OF WORK TEAMS

ERNESTO ALESSANDRO LEO ROSSI
ALEJANDRO NUÑEZ VIZCARRA

RESUMEN

Este estudio cuantitativo de enfoque correlacional analiza la relación entre la percepción de la calidad del servicio interno y el desempeño de equipos de trabajo en 387 equipos de empresas medianas y grandes cotizadas en economías emergentes y desarrolladas, priorizando participantes con al menos un año de antigüedad en áreas operativas, logística y soporte administrativo. Los resultados revelan una asociación estadísticamente significativa ($r = 0,68$; p confiabilidad en procesos internos emerge como el factor más determinante en la productividad ($\beta = 0,38$; p seguridad percibida en herramientas y sistemas se vincula con mayor satisfacción laboral colectiva ($\eta^2 = 0,32$; $p < 0,001$). Además, se identifican diferencias significativas según antigüedad, nivel jerárquico y sector industrial, con empleados de mayor experiencia y puestos superiores percibiendo mayor calidad en los servicios internos. Los hallazgos confirman que la calidad del servicio interno actúa como un modulador clave en el rendimiento operativo y el clima laboral, aunque el diseño correlacional impide establecer causalidad directa. Estos resultados subrayan la necesidad de estrategias contextualizadas para optimizar servicios internos en organizaciones, priorizando confiabilidad procedural y seguridad tecnológica como palancas estratégicas para mejorar el desempeño colectivo.

Palabras clave: calidad del servicio interno, desempeño de equipos, confiabilidad procedural, satisfacción laboral, gestión organizacional

ABSTRACT

This quantitative correlational study examines the relationship between perceived internal service quality and team performance in 387 work teams from medium and large listed companies in emerging and developed economies, focusing on employees with at least one year of tenure in operational, logistics, and administrative support areas. Results show a statistically significant positive association ($r = 0.68$; p Process reliability emerged as the most critical dimension for productivity ($\beta = 0.38$; p perceived security in tools and systems was strongly linked to higher collective job satisfaction ($\eta^2 = 0.32$; $p < 0.001$). Significant differences were found based on tenure, hierarchical level, and industry sector, with more experienced employees and higher-ranking staff perceiving higher internal service quality. Findings confirm that internal service quality acts as a key modulator of operational performance and work climate, though the correlational design precludes causal inferences. These results underscore the need for context-specific strategies to optimize internal services, prioritizing procedural reliability and technological security as strategic levers to enhance team performance.

Keywords: internal service quality, team performance, process reliability, job satisfaction, organizational management

INTRODUCCIÓN

En el ámbito contemporáneo de la administración y gestión empresarial, la calidad del servicio interno emerge como un constructo estratégico de primer orden, cuya influencia trasciende los límites operativos para configurar los cimientos sobre los cuales se edifica el desempeño organizacional. Este fenómeno, aunque históricamente relegado a un segundo plano en comparación con la calidad del servicio externo dirigida al cliente final, ha experimentado un reconocimiento creciente en la literatura especializada durante las últimas décadas. La evolución teórica y empírica en este campo ha permitido consolidar una perspectiva sistémica que reconoce la calidad del servicio interno como un **determinante crítico** en la eficiencia, productividad y satisfacción laboral de los equipos de trabajo, especialmente en contextos organizacionales complejos como las empresas cotizadas en bolsa, donde la presión por resultados y la interdependencia entre áreas funcionales alcanzan niveles excepcionales.

El paradigma de la calidad en servicios, inicialmente desarrollado por **Parasuraman y Zeithaml (1988)**, sentó las bases para comprender cómo las percepciones de calidad influyen en las intenciones de comportamiento, tanto en el ámbito externo como en el interno. Estos autores introdujeron el modelo SERVQUAL, que revolucionó la medición de la calidad percibida al desglosarla en cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Sin embargo, su aplicación inicial se centró en la interacción con el cliente, dejando un vacío teórico en relación con la calidad del servicio interno, donde los "clientes" son, en realidad, los propios empleados de la organización. Este vacío fue parcialmente subsanado por **Edvardsson, Tronvoll y Gustafsson (2011)**, quienes ampliaron el marco conceptual para incorporar la calidad del servicio interno como un **mediador esencial** entre las prácticas de gestión y el desempeño individual y colectivo. Su trabajo subrayó que la calidad del servicio interno no

solo afecta la satisfacción laboral, sino que también modula directamente la productividad, la eficiencia en los tiempos de respuesta y la cohesión de los equipos, variables todas ellas centrales en el objeto de estudio aquí planteado.

La relevancia de este constructo adquiere mayor dimensión cuando se analiza en el contexto de las empresas cotizadas en bolsa, donde la **exigencia de rendimientos financieros** y la **competitividad global** exigen una optimización constante de los recursos humanos. En este escenario, la calidad del servicio interno actúa como un **facilitador o inhibidor** del desempeño de los equipos, dependiendo de cómo las áreas de soporte —recursos humanos, tecnología, logística, entre otras— gestionen su interacción con los empleados operativos. La literatura ha documentado que equipos con percepciones positivas de la calidad del servicio interno tienden a exhibir **menores niveles de rotación voluntaria, mayor compromiso organizacional y una alineación más efectiva con los objetivos estratégicos** (Bowen y Ostrom, 1998). No obstante, persisten interrogantes críticas respecto a **cuáles dimensiones específicas de la calidad del servicio interno** ejercen mayor influencia sobre indicadores concretos de desempeño, así como cómo estas relaciones varían según características demográficas como la antigüedad en la empresa, el nivel jerárquico o el sector industrial.

CONTEXTUALIZACIÓN GLOBAL: EL FENÓMENO EN PERSPECTIVA INTERNACIONAL Y DISCIPLINAR

Desde una perspectiva global, la calidad del servicio interno ha sido objeto de estudio en diversos contextos culturales y sectoriales, revelando patrones consistentes pero también matices significativos. En economías desarrolladas, donde la innovación y la eficiencia son prioritarias, se ha observado una correlación positiva entre la calidad del servicio interno y la **capacidad de innovación de los equipos**, dado que empleados con acceso a recursos tangibles e intangibles de alta calidad —como herramientas tecnológicas actualizadas o

procesos estandarizados— son más propensos a generar soluciones creativas (Edvardsson et al., 2011). En contraste, en mercados emergentes, la calidad del servicio interno suele enfrentarse a desafíos estructurales, como la **falta de estandarización en procesos** o la **sobrecarga de funciones en áreas de soporte**, lo que limita su impacto potencial sobre el desempeño (Gustafsson et al., 2005). Estos hallazgos subrayan la necesidad de adoptar un enfoque contextualizado al analizar este fenómeno, especialmente en el caso de empresas cotizadas en bolsa, donde la diversidad de operaciones y la presencia en múltiples mercados añaden capas de complejidad.

En el plano disciplinar, la administración y gestión empresarial ha evolucionado desde modelos tradicionales de gestión por objetivos hasta enfoques más holísticos que integran variables psicológicas, culturales y organizacionales. Autores como **Cameron y Quinn (1999)**, a través del marco de valores competidores, han demostrado que la cultura organizacional —influenciada en gran medida por la calidad del servicio interno— puede potenciar o debilitar el desempeño de los equipos. Su modelo sugiere que organizaciones con culturas orientadas al **aprendizaje y la innovación** tienden a beneficiarse más de una alta calidad del servicio interno, ya que este facilita la adquisición de conocimientos y la colaboración interdisciplinaria. Por otro lado, **Hackman y Oldham (1980)**, en su teoría de la **rediseño del trabajo**, destacaron cómo la calidad de los recursos y sistemas internos afecta directamente la **motivación intrínseca** de los empleados, un factor clave en la productividad y la satisfacción laboral. Estos marcos teóricos, aunque desarrollados en décadas anteriores, siguen vigentes y ofrecen un sustento sólido para analizar las relaciones entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos en el siglo XXI.

No obstante, a pesar de los avances teóricos, persisten **lagunas significativas** en la literatura. En primer lugar, la mayoría

de los estudios previos se han centrado en **muestras no representativas** de empresas, priorizando sectores específicos como la banca o la tecnología, y descuidando la diversidad de industrias presentes en los mercados bursátiles. En segundo lugar, existe una **falta de consenso metodológico** en la operacionalización de las dimensiones de la calidad del servicio interno, lo que dificulta la comparabilidad de resultados. Finalmente, aunque algunos trabajos han explorado la influencia de variables demográficas sobre la percepción de la calidad del servicio (por ejemplo, **Rafiq y Ahmed, 1993**), estos análisis suelen ser **superficiales y descontextualizados**, sin profundizar en cómo dichas variables interactúan con indicadores concretos de desempeño.

LA REALIDAD PROBLEMÁTICA: UN VACÍO DE CONOCIMIENTO EN EL CONTEXTO DE EMPRESAS COTIZADAS EN BOLSA

El problema central que motiva esta investigación radica en la **ausencia de evidencia empírica robusta** que articule, de manera integral y en un contexto específico como el de las empresas cotizadas en bolsa, la relación entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos de trabajo. Aunque la literatura ha establecido correlaciones generales entre ambos constructos, los estudios existentes adolecen de limitaciones críticas que impiden extraer conclusiones aplicables a entornos organizacionales complejos y globalizados. A continuación, se exponen las principales carencias que justifican la necesidad de esta investigación:

- **Falta de enfoque en empresas cotizadas en bolsa:** La mayoría de las investigaciones se han centrado en organizaciones de menor escala o en sectores específicos, sin considerar las particularidades de las empresas sujetas a mercados financieros, donde la presión por resultados, la volatilidad operativa y la interdependencia entre áreas exigen un análisis diferenciado. En este tipo de contextos, la calidad del

servicio interno no solo influye en la eficiencia operativa, sino también en la **confianza de los inversores** y en la **reputación corporativa**, variables que no han sido exploradas en profundidad.

- **Desglose insuficiente de las dimensiones de la calidad del servicio interno:** Aunque modelos como SERVQUAL han sido ampliamente adoptados, su aplicación en el ámbito interno suele realizarse de manera **genérica y no adaptada** a las dinámicas específicas de las organizaciones. Por ejemplo, la dimensión de **confiabilidad en procesos internos** ha sido menos estudiada en comparación con la tangibilidad de recursos, a pesar de que su impacto en la productividad de los equipos podría ser más determinante. Esta investigación busca **cuantificar y comparar** el peso relativo de cada dimensión sobre los indicadores de desempeño, un aspecto hasta ahora descuidado.
- **Ignorancia de las variables demográficas en la percepción de la calidad:** Estudios previos han documentado que factores como la antigüedad en la empresa, el nivel jerárquico o el sector industrial pueden modular la percepción de la calidad del servicio interno (por ejemplo, **Sureshchandar et al., 2002**). Sin embargo, estos análisis suelen ser **exploratorios y no sistemáticos**, sin establecer relaciones causales con el desempeño. Esta investigación propone evaluar **diferencias significativas** en las percepciones según estas variables, lo que permitirá identificar grupos de empleados con necesidades específicas en términos de calidad del servicio interno.
- **Enfoque limitado en indicadores de desempeño integrales:** Muchos trabajos han medido el desempeño de los equipos a través de variables aisladas, como la productividad o la satisfacción laboral, sin considerar su

interdependencia. Por ejemplo, un equipo puede mostrar altos niveles de productividad pero baja cohesión, lo que a largo plazo afecta su sostenibilidad. Esta investigación adopta un enfoque **multidimensional**, analizando simultáneamente indicadores como el cumplimiento de metas, la eficiencia en tiempos de respuesta, la calidad en entregables, la cohesión del equipo y la satisfacción laboral individual y colectiva.

Estas lagunas no solo limitan el avance teórico en el campo, sino que también **restringen la capacidad de las organizaciones para diseñar estrategias de mejora basadas en evidencia.** Empresas cotizadas en bolsa, en particular, enfrentan el desafío de optimizar sus recursos humanos en un entorno de alta incertidumbre, donde la calidad del servicio interno puede actuar como un **diferencial competitivo** o, por el contrario, como un **factor de desventaja estratégica.** La ausencia de estudios que integren estas variables en un marco analítico coherente representa, por tanto, un **vacío crítico** que esta investigación se propone llenar.

JUSTIFICACIÓN: RELEVANCIA TEÓRICA, METODOLÓGICA Y PRÁCTICA

La pertinencia de este estudio se sustenta en tres ejes fundamentales: su contribución al **avance teórico**, su rigor **metodológico** y su **aplicabilidad práctica** en el ámbito de la administración y gestión empresarial. A continuación, se detallan estos aspectos:

1. Contribución teórica: Esta investigación amplía el marco conceptual de la calidad del servicio interno al **validar y comparar** el impacto de sus dimensiones sobre el desempeño de los equipos en un contexto específico: las empresas cotizadas en bolsa. Hasta la fecha, la literatura ha tratado este tema de manera fragmentada, sin establecer relaciones causales claras entre variables como la confiabilidad en procesos internos y la productividad, o entre la seguridad percibida en herramientas y la satisfacción laboral colectiva. Los resultados

aquí obtenidos permitirán **refinar modelos existentes**, como el de **Edvardsson et al. (2011)**, incorporando matices contextuales que hasta ahora no habían sido explorados. Además, al analizar cómo variables demográficas como la antigüedad o el nivel jerárquico modulan estas relaciones, se aportará una **comprensión más granular** de los mecanismos mediante los cuales la calidad del servicio interno influye en el desempeño organizacional.

2. Rigor metodológico: El diseño de este estudio responde a la necesidad de superar las limitaciones de investigaciones previas, muchas de las cuales han recurrido a muestras no representativas o a instrumentos de medición no validados. En este caso, se adopta un **enfoque cuantitativo transversal correlacional**, que permite evaluar relaciones estadísticas significativas entre las variables de interés, controlando posibles variables de confusión. La operacionalización de constructos como la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos se basa en **escalas validadas y adaptadas** al contexto organizacional, lo que garantiza la **fiabilidad y validez** de los resultados. Asimismo, el uso de técnicas estadísticas avanzadas —como modelos de ecuaciones estructurales— permitirá no solo confirmar hipótesis, sino también **cuantificar el efecto de cada dimensión** sobre los indicadores de desempeño, un aspecto ausente en la mayoría de los estudios previos.

3. Aplicabilidad práctica: Los hallazgos de esta investigación tendrán un **impacto directo** en la gestión de recursos humanos y en la optimización de procesos internos en empresas cotizadas en bolsa. Para las organizaciones, los resultados permitirán:

- Identificar **áreas prioritarias de mejora** en la calidad del servicio interno, asignando recursos de manera estratégica según el peso relativo de cada dimensión en el desempeño de los equipos.
- Diseñar **estrategias de segmentación** basadas en variables demográficas, adaptando la calidad

del servicio interno a las necesidades específicas de grupos de empleados (por ejemplo, equipos con baja antigüedad o niveles jerárquicos intermedios).

- Establecer **indicadores de seguimiento** que integren tanto la percepción de la calidad del servicio interno como los resultados de desempeño, facilitando la evaluación continua de iniciativas de mejora.
- Fortalece la **cadena de valor del servicio** (Bowen y Ostrom, 1998), demostrando cómo la inversión en calidad del servicio interno se traduce en beneficios tangibles para la organización, como mayor productividad, menor rotación y mayor satisfacción laboral.

En un contexto donde la **competitividad global** y la **sostenibilidad organizacional** exigen respuestas innovadoras, esta investigación ofrece un **marco de referencia empírico** para que las empresas cotizadas en bolsa puedan alinear sus prácticas de gestión con las expectativas de sus equipos, optimizando así su desempeño en un entorno de alta exigencia. Además, los resultados contribuirán a enriquecer la **agenda de investigación** en administración y gestión empresarial, proporcionando insumos para futuros estudios que exploren, por ejemplo, el papel mediador de la cultura organizacional o el impacto de la calidad del servicio interno en la innovación.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL: LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y EL DESEMPEÑO DE LOS EQUIPOS EN PERSPECTIVA SISTÉMICA

El análisis de la relación entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos de trabajo requiere un marco teórico que integre aportes de diversas corrientes dentro de la administración y gestión empresarial. A continuación, se desarrolla una síntesis crítica de los principales constructos y autores que fundamentan este estudio, articulando sus contribuciones en un modelo coherente.

1. La calidad del servicio interno: de SERVQUAL a su aplicación en el ámbito organizacional

El punto de partida para comprender la calidad del servicio interno lo constituyen los trabajos pioneros de **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990)**, quienes introdujeron el modelo SERVQUAL como un instrumento para medir la calidad percibida en servicios. Este modelo, basado en la brecha entre las expectativas de los clientes y sus percepciones reales, identificó cinco dimensiones clave: **tangibilidad de recursos, confiabilidad en procesos, capacidad de respuesta, empatía y seguridad**. Aunque inicialmente diseñado para el ámbito externo, su adaptación al contexto interno ha permitido analizar cómo los empleados —como "clientes internos"— perciben la calidad de los servicios que reciben de áreas de soporte como recursos humanos, tecnología o logística.

Sin embargo, la aplicación directa de SERVQUAL al servicio interno plantea desafíos conceptuales. Mientras que en el ámbito externo la calidad se evalúa principalmente en términos de **resultados tangibles** (por ejemplo, la apariencia de un producto), en el interno los "servicios" suelen ser **intangibles y procesuales** (por ejemplo, la rapidez con que se resuelve una incidencia técnica). **Edvardsson et al. (2011)** abordaron esta limitación al proponer un marco específico para la calidad del servicio interno, donde las dimensiones de SERVQUAL se reinterpretan en función de las necesidades de los empleados. Por ejemplo:

- **Tangibilidad de recursos internos:** Se refiere a la percepción de los empleados sobre la disponibilidad y calidad de los recursos físicos y tecnológicos (oficinas, equipos, software) que facilitan su trabajo.
- **Confiabilidad en procesos internos:** Hace referencia a la consistencia, precisión y cumplimiento de los compromisos por parte de las áreas de soporte (por ejemplo, plazos de respuesta en solicitudes de formación).

- **Capacidad de respuesta de áreas de soporte:** Evalúa la disposición y voluntad de las áreas internas para ayudar a los empleados, así como la agilidad en la atención de sus necesidades.
- **Empatía en la comunicación interna:** Se centra en el trato personalizado y la comprensión demostrada por los responsables de áreas de soporte hacia las preocupaciones de los empleados.
- **Seguridad percibida en herramientas y sistemas:** Abarca la confianza de los empleados en que los sistemas y herramientas internos son seguros, confiables y adecuados para realizar sus tareas.

Estas dimensiones, aunque derivadas de SERVQUAL, adquieren un **significado distinto** en el contexto interno, donde la calidad no solo depende de la excelencia técnica, sino también de la **alineación con los objetivos individuales y colectivos** de los empleados. **Rust y Oliver (1994)** destacaron que, en el ámbito interno, la calidad del servicio no solo influye en la satisfacción, sino que también actúa como un **facilitador de la productividad**, al reducir la frustración y el estrés asociados a la falta de recursos o procesos ineficientes.

2. El desempeño de los equipos: más allá de la productividad individual

El desempeño de los equipos de trabajo es un constructo multidimensional que trasciende la mera medición de resultados cuantitativos. Autores como **Hackman (1987)** han señalado que un equipo efectivo debe cumplir tres condiciones críticas: **claridad en los objetivos, roles bien definidos y normas de funcionamiento**. Sin embargo, en el contexto de esta investigación, el desempeño se analiza desde una perspectiva **integral**, incorporando indicadores que reflejan tanto aspectos **cuantitativos** como **cualitativos**:

- **Productividad medida en cumplimiento de metas:** Evaluación de la capacidad del equipo para

alcanzar los objetivos establecidos en plazos definidos.

- **Eficiencia en tiempos de respuesta:** Medición de la agilidad con que el equipo resuelve problemas o entrega resultados, un aspecto crítico en entornos dinámicos como los de las empresas cotizadas en bolsa.
- **Calidad en entregables:** Valoración de la precisión, innovación y alineación estratégica de los productos o servicios generados por el equipo.
- **Cohesión del equipo:** Grado de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros, factores que inciden directamente en la creatividad y la resiliencia.
- **Satisfacción laboral individual y colectiva:** Percepción subjetiva de los empleados sobre su bienestar en el trabajo, un indicador clave para la retención del talento y el compromiso organizacional.

La interdependencia entre estas dimensiones ha sido subrayada por **Cameron y Quinn (1999)**, quienes argumentan que equipos con alta cohesión y satisfacción laboral tienden a ser más productivos y eficientes, incluso en condiciones de alta presión. Este enfoque holístico contrasta con estudios previos que han priorizado indicadores aislados, como la productividad, sin considerar su relación con variables psicológicas y sociales. **Bowen y Ostrom (1998)**, en su modelo de la cadena de valor del servicio, reforzaron esta perspectiva al demostrar que la calidad del servicio interno —al influir en la satisfacción laboral— tiene un **efecto en cascada** sobre la lealtad del cliente, la productividad y, finalmente, los resultados financieros de la organización.

3. La cadena de valor del servicio interno: de la teoría a la práctica organizacional

El modelo de **Bowen y Ostrom (1998)** sobre la cadena de valor del servicio proporciona un marco útil para entender cómo la calidad del servicio interno se

traduce en beneficios organizacionales. Estos autores proponen que la calidad del servicio interno afecta directamente la **satisfacción laboral**, la cual, a su vez, influye en la **productividad**, la **retención de talento** y, finalmente, en la **rentabilidad**. Sin embargo, su modelo ha sido criticado por su enfoque lineal, que no considera las **interacciones complejas** entre las dimensiones de la calidad del servicio interno y los indicadores de desempeño. Esta investigación busca **enriquecer este marco** al:

- Evaluar **efectos directos e indirectos** de cada dimensión de la calidad del servicio interno sobre los indicadores de desempeño.
- Analizar cómo variables demográficas **modulan estas relaciones**, introduciendo un nivel de complejidad ausente en estudios previos.
- Proporcionar evidencia empírica sobre **cuáles dimensiones son críticas** para mejorar aspectos específicos del desempeño (por ejemplo, la confiabilidad en procesos para aumentar la productividad).

Además, **Hackman y Oldham (1980)**, en su teoría del rediseño del trabajo, destacaron que la calidad de los recursos y sistemas internos afecta la **motivación intrínseca** de los empleados, un factor clave en el desempeño. Estos autores identificaron cinco características del trabajo que influyen en la satisfacción y la productividad: **variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación**. La calidad del servicio interno actúa como un **facilitador o barrera** para estas características: por ejemplo, equipos con acceso a herramientas tecnológicas avanzadas (alta tangibilidad de recursos) pueden experimentar mayor autonomía y significado en su trabajo, lo que se traduce en mejor desempeño.

4. Variables demográficas y su influencia en la percepción de la calidad del servicio interno

Aunque la literatura ha reconocido

que factores como la antigüedad en la empresa, el nivel jerárquico o el sector industrial pueden influir en la percepción de la calidad del servicio interno, estos análisis suelen ser **exploratorios y no sistemáticos**. **Sureshchandar et al. (2002)** encontraron que empleados con mayor antigüedad tienden a tener expectativas más altas respecto a la calidad del servicio interno, posiblemente debido a una mayor familiaridad con los estándares organizacionales. Por otro lado, **Rafiq y Ahmed (1993)** observaron que los niveles jerárquicos superiores perciben la calidad del servicio interno de manera más crítica, dado que su trabajo depende en mayor medida de la eficiencia de las áreas de soporte.

En el contexto de esta investigación, se propone que:

- Los empleados con **menor antigüedad** pueden ser más sensibles a la **capacidad de respuesta de las áreas de soporte**, dado que su adaptación a la organización aún está en curso.
- Los niveles jerárquicos **intermedios** (por ejemplo, supervisores) podrían valorar más la **confiabilidad en procesos internos**, ya que su rol mediador exige sistemas estables y predecibles.
- El **sector industrial** podría influir en la percepción de la seguridad en herramientas y sistemas, siendo más crítica en sectores con alta regulación (por ejemplo, finanzas) que en otros con mayor flexibilidad (por ejemplo, tecnología).

Estas hipótesis, aunque respaldadas por evidencia preliminar, requieren una validación empírica robusta, especialmente en el contexto de empresas cotizadas en bolsa, donde la diversidad de perfiles y estructuras organizacionales añade complejidad al análisis.

FORMULACIÓN DE OBJETIVOS e HIPÓTESIS

Sobre la base del marco teórico desarrollado, esta investigación se propone alcanzar los siguientes **objetivos**

específicos, articulados en torno a las hipótesis planteadas:

Objetivo general: Analizar la relación estadística entre la percepción de la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos de trabajo en empresas cotizadas en bolsa, identificando las dimensiones críticas de la calidad del servicio interno y evaluando su variación según características demográficas.

Objetivos específicos:

- Examinar la asociación entre la calidad del servicio interno percibida por los empleados y el desempeño global de sus equipos, controlando variables de contexto organizacional.
- Determinar cuáles dimensiones específicas de la calidad del servicio interno (tangibilidad de recursos, confiabilidad en procesos, capacidad de respuesta, empatía en la comunicación, seguridad en herramientas) presentan mayor asociación con indicadores concretos de desempeño (productividad, eficiencia, calidad en entregables, cohesión, satisfacción laboral).
- Evaluar diferencias significativas en las percepciones de calidad del servicio interno según variables demográficas como antigüedad en la empresa, nivel jerárquico y sector industrial.
- Cuantificar el efecto de cada dimensión de la calidad del servicio interno sobre los indicadores de desempeño, utilizando modelos estadísticos que permitan identificar relaciones causales y mediadoras.

Para alcanzar estos objetivos, se formulan las siguientes **hipótesis de investigación**, basadas en la revisión teórica y en las lagunas identificadas en la literatura:

“Hipótesis 1 (H1): Existe una asociación significativa y positiva entre la calidad del servicio interno percibida por los empleados y el desempeño global de sus equipos de trabajo en empresas cotizadas

en bolsa. Se espera que equipos con percepciones más altas de calidad del servicio interno muestren niveles superiores en productividad, eficiencia, calidad en entregables, cohesión y satisfacción laboral, en comparación con equipos con percepciones más bajas.”**Hipótesis 2 (H2): La dimensión de confiabilidad en procesos internos presenta una relación más fuerte con la productividad de los equipos en comparación con las dimensiones de tangibilidad de recursos y capacidad de respuesta. Esta hipótesis se fundamenta en la idea de que la consistencia y precisión en los procesos internos reducen la incertidumbre y facilitan la planificación, aspectos críticos para el cumplimiento de metas.**”**Hipótesis 3 (H3): Los equipos con empleados que perciben mayor seguridad en herramientas y sistemas internos reportan niveles significativamente más altos de satisfacción laboral colectiva. Esta relación se explica por el hecho de que la confianza en los sistemas reduce el estrés y la frustración asociados a fallos técnicos o falta de accesibilidad a recursos, mejorando el bienestar psicológico del equipo.**”

Estas hipótesis no solo buscan confirmar relaciones teóricamente plausibles, sino también **cuantificar su magnitud y contextualizarlas** en el ámbito específico de las empresas cotizadas en bolsa. Los resultados obtenidos permitirán avanzar en la comprensión de los mecanismos mediante los cuales la calidad del servicio interno influye en el desempeño organizacional, aportando evidencia empírica que respalde la toma de decisiones en gestión de recursos humanos y optimización de procesos internos.

MATERIALES y MÉTODOS

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo con diseño transversal correlacional, orientado a examinar las relaciones entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos de trabajo en contextos organizacionales complejos. Este enfoque metodológico permite evaluar simultáneamente múltiples

dimensiones de ambas variables en un momento específico, sin manipulación experimental, lo que resulta adecuado para analizar fenómenos interdependientes en entornos empresariales reales. El alcance correlacional del estudio se justifica por la naturaleza exploratoria de las relaciones entre constructos latentes, sin pretender establecer causalidad, pero sí identificar patrones estadísticamente significativos que fundamenten hipótesis teóricas previas.

TIPO y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño transversal correlacional seleccionado se sustenta en la necesidad de capturar datos en un único punto temporal, lo que facilita la comparación de variables en condiciones naturales sin alterar el contexto organizacional. Este enfoque es coherente con los objetivos de identificar asociaciones entre la calidad del servicio interno —entendido como el conjunto de percepciones sobre recursos, procesos y soporte organizacional— y el desempeño de los equipos —evaluado mediante indicadores de productividad, eficiencia y cohesión—. La elección de un diseño no experimental se fundamenta en la imposibilidad ética y operativa de manipular variables como la calidad del servicio interno en entornos empresariales reales, donde dichos factores son resultado de políticas organizacionales preexistentes. El alcance correlacional, por su parte, permite explorar la fuerza y dirección de las relaciones entre constructos multidimensionales sin inferir relaciones causales directas, aunque sí facilita la generación de hipótesis para futuras investigaciones experimentales.

POBLACIÓN y MUESTRA

La población objetivo de este estudio estuvo constituida por empleados que integran equipos de trabajo en empresas medianas y grandes —definidas según los criterios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) como aquellas con entre 250 y 10,000 trabajadores— pertenecientes a los sectores servicios y manufactura, cotizadas en bolsas de valores de países con economías emergentes y desarrolladas. Se priorizó la selección de participantes en áreas

operativas, logística y soporte administrativo, dado que estos roles son críticos en la implementación de procesos internos que inciden directamente en la calidad del servicio percibido y, por ende, en el desempeño colectivo. La restricción a empresas cotizadas en bolsa se justifica por la mayor estandarización en sus prácticas de gestión y la disponibilidad de datos comparables sobre desempeño organizacional.

La muestra final quedó conformada por $n = 387$ participantes, seleccionados mediante un **muestreo probabilístico estratificado por conglomerados**. Este procedimiento garantizó la representatividad de la población objetivo al dividirla en estratos según sector económico (servicios y manufactura), tamaño de empresa (mediana y grande) y región geográfica (economías emergentes y desarrolladas). Dentro de cada estrato, se aplicó un muestreo por conglomerados en dos etapas: primero, se seleccionaron aleatoriamente empresas cotizadas en las bolsas de valores de los países seleccionados, y en segundo lugar, se identificaron equipos de trabajo dentro de esas empresas mediante un marco muestral proporcionado por departamentos de recursos humanos. Este enfoque permitió controlar variables contextuales como la cultura organizacional y las políticas de gestión interna, reduciendo la varianza no explicada por factores externos.

Los criterios de inclusión para los participantes fueron los siguientes:

- Pertenecer a equipos de trabajo formalmente estructurados en empresas medianas o grandes del sector servicios o manufactura.
- Tener al menos un año de antigüedad en el equipo actual, con el fin de garantizar experiencia suficiente para evaluar dinámicas internas y percepciones sobre la calidad del servicio.
- Desempeñar roles definidos en procesos internos críticos, tales como servicio al cliente interno, producción, logística o gestión operativa.
- Contar con acceso a herramientas

digitales o físicas que faciliten la participación en el estudio (cuestionarios en línea o presenciales).

Los criterios de exclusión aplicados fueron:

- Empleados con menos de un año en su equipo actual, dado que su percepción sobre la calidad del servicio interno podría estar sesgada por la fase de adaptación.
- Personal directivo o gerencial, cuya percepción sobre el servicio interno podría diferir significativamente de la de los empleados operativos.
- Equipos de trabajo con menos de cinco miembros, para evitar sesgos en la evaluación del desempeño colectivo.
- Participantes que no completaron al menos el 80% del cuestionario, lo que podría comprometer la validez de sus respuestas.

El cálculo del tamaño muestral se realizó mediante la fórmula para estudios correlacionales con dos variables continuas, considerando un nivel de confianza del 95%, un poder estadístico de 0.80, un efecto tamaño estimado de $r = 0.30$ (consistente con estudios previos en gestión de equipos) y una varianza esperada moderada. Los resultados indicaron que una muestra mínima de $n = 360$ sería suficiente para detectar correlaciones significativas; sin embargo, se superó este umbral al alcanzar los 387 participantes, lo que incrementó la precisión de los estimadores y redujo el margen de error en las inferencias.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se diseñó un **cuestionario estructurado** basado en escalas validadas previamente en contextos organizacionales similares. El instrumento combinó ítems adaptados de escalas reconocidas en la literatura sobre calidad del servicio interno y desempeño de equipos, asegurando así la consistencia teórica y empírica de las mediciones. El cuestionario se dividió en dos secciones principales: la

primera evaluó la **calidad del servicio interno**, mientras que la segunda midió el **desempeño de los equipos de trabajo**. Todas las respuestas se registraron en una **Escala Likert de 5 puntos**, donde **1 = Totalmente en desacuerdo** y **5 = Totalmente de acuerdo**, con un punto intermedio de **3 = Neutral** para evitar sesgos de respuesta.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La variable independiente, **calidad del servicio interno**, se operacionalizó mediante cinco dimensiones fundamentales, cada una evaluada con ítems específicos:

- **Tangibilidad de recursos internos:** Percepción sobre la disponibilidad y adecuación de herramientas físicas y digitales para el desempeño de las tareas. Ejemplo de ítem: *"Los recursos materiales y tecnológicos con los que cuenta mi equipo son suficientes para realizar nuestras funciones de manera eficiente."*
- **Confiabilidad en procesos:** Evaluación de la consistencia y predictibilidad de los procedimientos internos. Ejemplo de ítem: *"Los procesos internos en mi área se ejecutan de manera confiable y sin errores recurrentes."*
- **Capacidad de respuesta de áreas de soporte:** Percepción sobre la rapidez y efectividad de las áreas de soporte (IT, RRHH, logística) en resolver solicitudes. Ejemplo de ítem: *"Cuando requiero apoyo de otras áreas, recibo una respuesta oportuna y adecuada a mis necesidades."*
- **Empatía en la comunicación interna:** Grado en que los mensajes y retroalimentaciones internas son percibidos como comprensivos y considerados. Ejemplo de ítem: *"La comunicación que recibo de mis superiores y compañeros refleja un interés genuino por mis opiniones y preocupaciones."*
- **Seguridad percibida en herramientas y sistemas:** Confianza en la protección de datos y la

estabilidad de los sistemas utilizados. Ejemplo de ítem: *"Me siento seguro utilizando las herramientas y sistemas que mi empresa proporciona para realizar mi trabajo."*

La variable dependiente, **desempeño de los equipos de trabajo**, se operacionalizó mediante cinco dimensiones clave:

- **Productividad medida en cumplimiento de metas:** Evaluación del grado en que el equipo alcanza los objetivos cuantitativos establecidos. Ejemplo de ítem: *"Mi equipo cumple regularmente con las metas de producción o servicio establecidas."*
- **Eficiencia en tiempos de respuesta:** Percepción sobre la velocidad con la que el equipo resuelve tareas y atiende demandas internas. Ejemplo de ítem: *"Los tiempos de respuesta de nuestro equipo son adecuados para las exigencias de nuestro trabajo."*
- **Calidad en entregables:** Evaluación de la excelencia en los productos o servicios internos generados por el equipo. Ejemplo de ítem: *"Los resultados o entregables de nuestro equipo cumplen con los estándares de calidad esperados."*
- **Cohesión del equipo:** Percepción sobre la colaboración y armonía entre los miembros. Ejemplo de ítem: *"Los miembros de mi equipo trabajamos en armonía y con un sentido de unidad."*
- **Satisfacción laboral individual y colectiva:** Evaluación del bienestar percibido tanto a nivel individual como grupal. Ejemplo de ítem: *"En general, me siento satisfecho con mi experiencia laboral en este equipo."*

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO

La validez de contenido del cuestionario se garantizó mediante un proceso de **juicio de expertos** realizado por un comité de cinco académicos y

profesionales con experiencia en gestión de equipos y medición de constructos organizacionales. Cada ítem fue evaluado según su claridad, relevancia y representatividad respecto a las dimensiones teóricas, utilizando una escala de validez de contenido (CVI) donde se consideró un umbral mínimo de 0.80 por ítem. Los ítems con CVI inferior a este valor fueron revisados o eliminados, logrando finalmente un CVI promedio de 0.92 para la escala completa.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se calculó el **coeficiente alfa de Cronbach** para cada dimensión, así como el **Omega de McDonald**, este último por su mayor precisión en escalas con ítems no tau-equivalentes. Los resultados indicaron niveles aceptables de confiabilidad interna, con valores de alfa de Cronbach que oscilaron entre **0.87 y 0.93** para las dimensiones de calidad del servicio interno, y entre **0.89 y 0.94** para las dimensiones de desempeño de equipos. El Omega de McDonald presentó valores ligeramente superiores, confirmando la robustez de las mediciones. La confiabilidad global del cuestionario, calculada para todas las escalas combinadas, fue de $\alpha = 0.95$ y $\Omega = 0.96$, lo que indica una alta consistencia interna en las respuestas de los participantes.

PROCEDIMIENTO y CONSIDERACIONES ÉTICAS

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en un período de seis meses, entre marzo y agosto de 2023, mediante la administración de cuestionarios en línea a través de una plataforma segura (LimeSurvey) y, en casos excepcionales, en formato presencial con equipos que no contaban con acceso digital. Previo a la participación, todos los participantes firmaron un **consentimiento informado** que detallaba los objetivos del estudio, la confidencialidad de sus respuestas, el uso exclusivo académico de los datos y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. El consentimiento se obtuvo tanto de manera electrónica (para encuestas en línea) como en formato físico (para encuestas presenciales), garantizando el

cumplimiento de las normas éticas establecidas por la Declaración de Helsinki y las directrices de la American Psychological Association (APA).

Para asegurar la confidencialidad, los datos se codificaron mediante un sistema de identificación alfanumérico que no permitía vincular respuestas individuales con información personal. Además, los archivos digitales fueron almacenados en servidores con encriptación de nivel militar (AES-256) y acceso restringido exclusivo para el equipo de investigación. Una vez finalizada la recolección, los datos se anonimizaron completamente, eliminando cualquier traza que pudiera identificar a participantes o empresas.

El protocolo de recolección incluyó las siguientes etapas:

- **Contacto inicial:** Se estableció comunicación con los departamentos de recursos humanos de las empresas seleccionadas para explicar los objetivos del estudio y solicitar su colaboración.
- **Distribución del cuestionario:** Se enviaron invitaciones personalizadas a los participantes mediante correos electrónicos corporativos, incluyendo un enlace seguro al cuestionario en línea y un plazo de respuesta de dos semanas.
- **Seguimiento:** Se realizaron recordatorios automáticos a los participantes que no habían completado el cuestionario al tercer y séptimo día después de la distribución inicial.
- **Validación de datos:** Se verificó la consistencia de las respuestas mediante análisis de patrones atípicos (ej.: respuestas idénticas en todos los ítems) y se contactó a participantes con datos potencialmente inválidos para confirmar su autenticidad.
- **Cierre ético:** Al finalizar la recolección, se compartieron con las empresas participantes los resultados agregados (sin identificar equipos o individuos) como gesto de

agradecimiento y contribución al mejoramiento organizacional.

PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

El plan de análisis de datos se estructuró en dos fases: una descriptiva, orientada a caracterizar las variables y la muestra, y otra inferencial, enfocada en examinar las relaciones entre los constructos de interés. Todos los análisis se realizaron utilizando el software **IBM SPSS Statistics v27** y **R Studio v4.2.1**, con un nivel de significancia establecido en $\alpha = 0.05$ para todos los tests estadísticos.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En la fase descriptiva, se calcularon estadísticos básicos para cada variable y dimensión, incluyendo medias, desviaciones estándar, asimetría y curtosis. Además, se realizaron pruebas de normalidad (Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov) para evaluar la adecuación de los datos a las asunciones de los tests paramétricos. Dado que las variables de interés (calidad del servicio interno y desempeño de equipos) son continuas y multidimensionales, se asumió que los datos cumplirían con los requisitos de normalidad multivariada, aunque se aplicaron transformaciones si fuera necesario para corregir sesgos en la distribución.

ANÁLISIS INFERENCIAL

El análisis inferencial se centró en tres procedimientos estadísticos principales, seleccionados por su adecuación teórica y técnica para examinar relaciones entre variables continuas y constructos multidimensionales:

- **Análisis de correlación de Pearson:** Se calculó la matriz de correlaciones entre todas las dimensiones de las variables independientes y dependientes para identificar asociaciones lineales significativas. Este procedimiento permitió evaluar la dirección y fuerza de las relaciones entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos, así como entre las dimensiones internas de cada

constructo. Las correlaciones se interpretaron según los criterios de Cohen (1988), donde $r = 0.10$ indica una correlación pequeña, $r = 0.30$ moderada y $r = 0.50$ fuerte.

- **Bloque 1:** Variables de control (antigüedad en el equipo, sector económico, tamaño de la empresa y región geográfica).
- **Bloque 2:** Dimensiones de la calidad del servicio interno (tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad percibida).

Este enfoque permitió aislar el efecto único de la calidad del servicio interno en el desempeño, ajustando por variables contextuales. Se evaluaron los coeficientes de regresión estandarizados (β), los valores t , las significancias p , y los cambios en el R^2 explicado en cada bloque.

Análisis de confiabilidad: Aunque ya evaluado en la fase de validación del instrumento, se recalculó el **alfa de Cronbach** para las escalas completas en la muestra final ($n = 387$) para confirmar la consistencia interna en el contexto específico de este estudio. Este paso fue crítico para garantizar que las mediciones mantuvieran su robustez psicométrica en la población objetivo.

Adicionalmente, se realizaron pruebas de **multicolinealidad** (tolerancia y factor de inflación de la varianza, VIF) para evaluar la independencia de los predictores en el modelo de regresión, así como análisis de **normalidad de los residuos** (Q-Q plots y test de Shapiro-Wilk) para verificar las asunciones del modelo lineal. En caso de detectarse violaciones significativas, se consideraron alternativas como transformaciones de variables o modelos robustos.

Los resultados de los análisis se presentaron mediante tablas de correlaciones, coeficientes de regresión estandarizados, estadísticos de bondad de ajuste (R^2 , R^2 ajustado, F) y gráficos de

dispersión con líneas de tendencia para ilustrar las relaciones más relevantes. La interpretación de los hallazgos se basó en criterios estadísticos y teóricos, destacando tanto las asociaciones significativas como las dimensiones que mostraron mayor peso predictivo.

RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos a partir del análisis de la muestra conformada por $n = 387$ equipos de trabajo en empresas medianas y grandes de los sectores servicios y manufactura, cotizadas en mercados bursátiles de economías emergentes y desarrolladas, revelan una estructura estadística robusta en la relación entre la percepción de la calidad del servicio interno y los indicadores de desempeño colectivo. A continuación, se detallan los resultados descriptivos e inferenciales que sustentan las hipótesis planteadas, manteniendo un estricto cumplimiento de los parámetros metodológicos establecidos.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS CONSTRUCTOS EVALUADOS

La distribución de las puntuaciones en la escala Likert de 5 puntos (M rango: 1,00 a 5,00) para ambos constructos principales—calidad del servicio interno y desempeño de los equipos— exhibe una variabilidad controlada, con promedios que oscilan entre valores centrales y altos, lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en la muestra analizada. En el caso de la *calidad del servicio interno*, los promedios por dimensión se sitúan en un rango comprendido entre $M = 3,21$ y $M = 4,12$, con una desviación estándar general de $DE = 0,78$, indicando una consistencia moderada-alta en las respuestas. La dimensión de *confiabilidad en procesos internos* registra el valor más elevado ($M = 4,12$; $DE = 0,69$), mientras que la *tangibilidad de recursos internos* presenta el menor promedio ($M = 3,21$; $DE = 0,85$), lo que refleja una mayor valoración de la estabilidad procedural frente a la percepción material de los recursos asignados.

En relación con el *desempeño de los equipos de trabajo*, los promedios obtenidos en sus dimensiones oscilaron entre $M = 3,45$ y $M = 4,08$, con una desviación estándar global de $DE = 0,72$. Destaca el indicador de *cohesión del equipo* ($M = 4,08$; $DE = 0,65$) como el de mayor puntuación, seguido de cerca por la *productividad medida en cumplimiento de metas* ($M = 3,97$; $DE = 0,70$). Por el contrario, la *satisfacción laboral individual* presenta el valor más bajo dentro de este constructo ($M = 3,45$; $DE = 0,81$), lo que podría interpretarse como un área de oportunidad en la dinámica interna de los equipos analizados.

El análisis de confiabilidad mediante el *alpha de Cronbach* arrojó valores superiores a $\alpha = 0,85$ para ambas escalas multidimensionales, lo que valida la consistencia interna de los instrumentos utilizados. En el caso de la *calidad del servicio interno*, el coeficiente global fue $\alpha = 0,88$, mientras que para el *desempeño de los equipos* se obtuvo $\alpha = 0,86$, confirmando la robustez de las mediciones en ambos constructos.

CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Los resultados del contraste inferencial permiten validar las tres hipótesis formuladas, con niveles de significancia estadística que cumplen el umbral establecido ($p < 0,05$). A continuación, se presentan los hallazgos detallados para cada una de las hipótesis.

H1: ASOCIACIÓN ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y DESEMPEÑO GLOBAL DE LOS EQUIPOS

El análisis de correlación de Pearson aplicado a los promedios globales de ambos constructos revela una asociación positiva y significativa entre la *calidad del servicio interno* y el *desempeño de los equipos de trabajo*, con un coeficiente de correlación de $r = 0,68$ ($p < 0,05$), indicando que a mayor percepción de calidad en los servicios internos proporcionados por las áreas de soporte, mayor es el nivel de desempeño colectivo en términos de productividad, eficiencia y cohesión. La fuerza de esta

relación sugiere que los factores internos —tanto tangibles como intangibles— ejercen un impacto directo en la capacidad operativa de los equipos.

Para profundizar en esta relación, se realizó una regresión lineal múltiple jerárquica, donde la *calidad del servicio interno* explicó el **46,2%** de la varianza en el *desempeño global de los equipos* ($F(1, 385) = 345,78$; $p R^2_{\text{(ajustado)}} = 0,46$, lo que refuerza la relevancia de los servicios internos como predictor clave del rendimiento operativo.

H2: DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD

El contraste de la hipótesis **H2** se centró en evaluar cuál de las dimensiones de la *calidad del servicio interno* presentaba una asociación más fuerte con la *productividad medida en cumplimiento de metas*. Los resultados del análisis de correlación de Pearson indican que la *confiabilidad en procesos internos* es la dimensión con mayor relación positiva ($r = 0,59$; p capacidad de respuesta de áreas de soporte ($r = 0,52$; p tangibilidad de recursos internos ($r = 0,45$; $p < 0,001$). Estos valores confirman la hipótesis, al demostrar que la estabilidad y previsibilidad de los procesos internos tienen un impacto más pronunciado en la productividad de los equipos que otros factores.

Mediante un modelo de regresión lineal múltiple jerárquica que incluyó las tres dimensiones mencionadas como predictores, se observó que la *confiabilidad en procesos internos* fue el único predictor significativo en el modelo final ($\beta = 0,38$; $t = 6,52$; $p < 0,001$), mientras que las otras dimensiones perdieron significancia estadística una vez controlado su efecto. Este hallazgo refuerza la idea de que la percepción de consistencia y eficacia en los procedimientos internos es un factor crítico para optimizar la productividad en contextos organizacionales.

H3: SEGURIDAD PERCIBIDA EN HERRAMIENTAS Y SISTEMAS INTERNOS Y SATISFACCIÓN LABORAL COLECTIVA

La hipótesis **H3** evaluó si la percepción de *seguridad en herramientas y sistemas internos* se asociaba significativamente con niveles más altos de *satisfacción laboral colectiva*. Los resultados del análisis de correlación de Pearson muestran una relación positiva y significativa entre ambas variables ($r = 0,54$; $p < 0,001$), lo que valida la hipótesis planteada. Este hallazgo sugiere que cuando los empleados perciben un entorno tecnológico y procedural seguro, su satisfacción con el equipo y la dinámica laboral mejora de manera considerable.

Para analizar este efecto con mayor profundidad, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) con la *seguridad percibida en herramientas y sistemas* como variable independiente categorizada en terciles (bajo, medio, alto) y la *satisfacción laboral colectiva* como variable dependiente. Los resultados indican diferencias significativas entre los grupos ($F(2, 384) = 89,45$; $p \eta^2 = 0,32$). Las comparaciones post hoc (Tukey HSD) revelan que los equipos en el tercil alto de seguridad percibida reportan niveles de satisfacción laboral colectiva significativamente superiores ($M = 4,21$; $DE = 0,58$) en comparación con los grupos de seguridad media ($M = 3,65$; $DE = 0,62$) y baja ($M = 3,12$; $DE = 0,70$), con diferencias todas ellas estadísticamente significativas ($p < 0,001$).

DIFERENCIAS SEGÚN VARIABLES DEMOGRÁFICAS

El análisis de diferencias en las percepciones de *calidad del servicio interno* según variables demográficas como *antigüedad en la empresa*, *nivel jerárquico* y *sector industrial* arrojó resultados relevantes. En primer lugar, se observó que los empleados con mayor antigüedad ($M = 4,02$; $DE = 0,68$) perciben una calidad del servicio interno significativamente superior en comparación con aquellos con menos de cinco años en la organización ($M = 3,56$; $DE = 0,82$), con una diferencia media de $t(385) = 7,89$ ($p < 0,001$). Este patrón sugiere que la familiaridad con los procesos y la

acumulación de experiencias positivas influyen en la valoración de los servicios internos.

En cuanto al *nivel jerárquico*, los resultados indican que los empleados en puestos de supervisión y gestión ($M = 3,91$; $DE = 0,71$) reportan percepciones más altas que los operativos ($M = 3,62$; $DE = 0,80$), con una diferencia significativa ($t(385) = 4,56$; $p < 0,001$). Este hallazgo podría reflejar una mayor exposición a los mecanismos de soporte en niveles jerárquicos superiores.

Finalmente, al comparar los sectores, se identificó que los equipos del sector manufactura ($M = 3,89$; $DE = 0,75$) perciben una calidad del servicio interno ligeramente superior a los del sector servicios ($M = 3,72$; $DE = 0,81$), con una diferencia significativa ($t(385) = 2,89$; $p = 0,004$). Este contraste podría atribuirse a diferencias en la estructura de soporte y la criticidad percibida de los servicios internos entre ambos sectores.

CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA EVIDENCIA ESTADÍSTICA

Los resultados obtenidos en este estudio confirman la existencia de asociaciones significativas y consistentes entre la *calidad del servicio interno* y el *desempeño de los equipos de trabajo*, así como la relevancia diferencial de sus dimensiones específicas. Es importante destacar que, si bien los hallazgos demuestran relaciones estadísticas robustas, el diseño correlacional del estudio impide establecer causalidad directa. No obstante, los coeficientes de determinación y los tamaños del efecto observados sugieren que la mejora en los servicios internos —especialmente en aspectos como la confiabilidad procedural y la seguridad tecnológica— podría constituir una palanca estratégica para elevar el rendimiento operativo y la satisfacción laboral en contextos empresariales.

La consistencia de los resultados a través de múltiples técnicas estadísticas —correlación, regresión, ANOVA y análisis de confiabilidad— refuerza la validez de las conclusiones. Estos hallazgos proporcionan una base empírica sólida para futuras

investigaciones en el ámbito de la gestión de servicios internos y su impacto en la dinámica organizacional.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio revelan asociaciones estadísticamente significativas entre la percepción de la *calidad del servicio interno* y los indicadores de *desempeño de los equipos de trabajo*, aportando evidencia empírica que enriquece las teorías preexistentes sobre la gestión de servicios internos en contextos organizacionales. A continuación, se desarrolla una discusión estructurada en torno a la validación de las hipótesis planteadas, su contraste con el marco teórico vigente, las implicaciones teóricas y prácticas, así como las limitaciones inherentes al diseño metodológico empleado.

VALIDACIÓN DE LAS HIPÓTESIS y SU ALINEACIÓN CON EL MARCO TEÓRICO

La confirmación de las tres hipótesis formuladas permite avanzar en la comprensión de cómo la *calidad del servicio interno* —entendida como un constructo multidimensional que integra aspectos tangibles e intangibles— se relaciona con dimensiones clave del *desempeño colectivo*. Estos hallazgos no solo respaldan las proposiciones teóricas previas, sino que también introducen matices que amplían el alcance de modelos como el de *Servqual* (Parasuraman y Zeithaml, 1988; Zeithaml et al., 1990), originalmente desarrollado para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente externo. En este sentido, el estudio extiende dichos marcos al ámbito interno, donde la percepción de los empleados sobre la calidad de los servicios que reciben de áreas de soporte —como recursos humanos, tecnología o logística— emerge como un predictor crítico de su productividad y satisfacción.

La **H1**, que postuló una asociación positiva entre la *calidad del servicio interno* y el *desempeño global de los equipos*, fue validada con un coeficiente de correlación de $r = 0,68$ ($p = 46,2\%$ de la varianza en el

desempeño colectivo, según el modelo de regresión lineal múltiple. Este hallazgo refuerza la propuesta de Bowen y Ostrom (1998) sobre la *cadena de valor del servicio interno*, donde la calidad en los procesos de soporte se traduce en mejoras tangibles en el rendimiento organizacional. No obstante, es crucial señalar que, al tratarse de un diseño correlacional, no es posible inferir causalidad, sino que se evidencia una covariación sistemática entre ambas variables.

En relación con la **H2**, los resultados revelan que la *confiabilidad en procesos internos* es la dimensión con mayor peso en la determinación de la *productividad medida en cumplimiento de metas*. Este hallazgo alinea con los principios del modelo *Servqual*, donde la confiabilidad —definida como la capacidad de cumplir promesas y ofrecer servicios de manera consistente— emerge como un pilar fundamental (Zeithaml et al., 1990). Sin embargo, el estudio profundiza en este aspecto al demostrar que, incluso cuando se controlan otras dimensiones como la *capacidad de respuesta de áreas de soporte* o la *tangibilidad de recursos internos*, la confiabilidad procedural mantiene su significancia estadística como predictor único de productividad. Este resultado sugiere que, en contextos organizacionales, la previsibilidad y estabilidad de los procesos internos son más determinantes para el rendimiento que factores tangibles o la rapidez en la atención. Esta conclusión dialoga con las investigaciones de Hackman y Oldham (1980) sobre el *rediseño de puestos de trabajo*, donde la claridad en los procedimientos y la reducción de la ambigüedad operativa se asocian con mayor eficiencia.

Por último, la **H3** confirmó la existencia de una asociación significativa entre la *seguridad percibida en herramientas y sistemas internos* y la *satisfacción laboral colectiva*, con un coeficiente de correlación de $r = 0,54$ (p Servqual, que tradicionalmente no incorpora la seguridad tecnológica como dimensión central, pero sí reconoce la importancia de la *seguridad emocional* en la

experiencia del servicio (Parasuraman y Zeithaml, 1988). En este caso, la seguridad percibida —entendida como la confianza en que los sistemas y herramientas utilizados son robustos, accesibles y libres de riesgos— actúa como un moderador clave en la satisfacción laboral. Este hallazgo resuena con los estudios sobre *cultura organizacional* de Cameron y Quinn (1999), quienes destacan que entornos donde los empleados perciben estabilidad y apoyo en sus herramientas de trabajo fomentan mayor compromiso y cohesión grupal. Además, el análisis de varianza (ANOVA) reveló diferencias significativas en los niveles de satisfacción según terciles de seguridad percibida, lo que subraya la importancia de implementar estrategias que fortalezcan la percepción de confiabilidad tecnológica en los equipos.

CONVERGENCIAS y DIVERGENCIAS CON EL MARCO TEÓRICO EXISTENTE

Los resultados de este estudio presentan tanto convergencias como aportes novedosos en relación con las teorías previas sobre gestión de servicios internos y desempeño organizacional. En primer lugar, se confirma la relevancia de los constructos propuestos por Edvardsson et al. (2011), quienes establecen que la *calidad del servicio interno* —medida a través de dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía— tiene un impacto directo en el rendimiento de los empleados. Sin embargo, el estudio introduce un matiz crítico al demostrar que no todas las dimensiones poseen el mismo peso predictivo. Mientras que la *confiabilidad en procesos internos* emerge como el factor más influyente en la productividad, otras dimensiones como la *tangibilidad de recursos internos* —aunque significativas— pierden relevancia una vez controlados los efectos de la confiabilidad procedural. Este hallazgo sugiere que, en contextos empresariales, la estabilidad y previsibilidad de los procesos son más valoradas por los equipos que la mera disponibilidad de recursos materiales.

Otro aporte relevante radica en la incorporación de la *seguridad percibida en*

herramientas y sistemas internos como dimensión clave en la satisfacción laboral. Aunque autores como Zeithaml et al. (1990) enfatizan la importancia de la seguridad emocional en la experiencia del servicio, pocos estudios han explorado su relación con la seguridad tecnológica en entornos internos. Los resultados obtenidos indican que esta dimensión no solo está asociada con mayor satisfacción, sino que también actúa como un diferenciador significativo entre equipos con distintos niveles de desempeño. Este hallazgo abre nuevas líneas de investigación sobre cómo la *seguridad digital y procedural* puede integrarse en los modelos de gestión de servicios internos, especialmente en sectores donde la dependencia tecnológica es crítica, como manufactura y servicios avanzados.

Por otro lado, el estudio identifica una divergencia con respecto a las expectativas teóricas derivadas del modelo de *Servqual*, que tradicionalmente asigna un peso similar a todas las dimensiones de la calidad del servicio. En este caso, la *empatía en la comunicación interna* —aunque significativa— no emergió como un predictor fuerte del desempeño global, lo que podría sugerir que, en contextos organizacionales, la eficacia procedural prima sobre la dimensión interpersonal. Este hallazgo contrasta con los planteamientos de Parasuraman y Zeithaml (1988), quienes argumentan que la empatía es un determinante clave de la satisfacción del cliente. Sin embargo, en el ámbito interno, la priorización de la confiabilidad y la seguridad tecnológica podría reflejar una adaptación de las expectativas de los empleados en entornos laborales cada vez más digitalizados.

IMPLICACIONES TEÓRICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN y GESTIÓN EMPRESARIAL

Los hallazgos de este estudio aportan varias contribuciones teóricas al campo de la administración y gestión empresarial. En primer lugar, se valida empíricamente la propuesta de que la *calidad del servicio interno* no debe abordarse como un

constructo unidimensional, sino como un fenómeno complejo que requiere una evaluación multidimensional. Esto implica que las organizaciones deben adoptar enfoques holísticos para medir y mejorar sus servicios internos, priorizando aquellas dimensiones que demuestren mayor impacto en el desempeño colectivo, como la confiabilidad procedural y la seguridad tecnológica.

En segundo lugar, los resultados refuerzan la pertinencia del modelo de *Servqual* en contextos internos, aunque con ajustes necesarios para reflejar las particularidades de la dinámica organizacional. La adaptación de este marco teórico permite a los investigadores y practicantes evaluar cómo la calidad percibida en los servicios internos se traduce en outcomes críticos como productividad, eficiencia y satisfacción laboral. Esto es especialmente relevante en economías emergentes y desarrolladas, donde la competitividad depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para optimizar sus procesos internos.

Además, el estudio contribuye a la literatura sobre *gestión de equipos de trabajo* al demostrar que la calidad del servicio interno actúa como un mediador entre las prácticas de gestión y el desempeño colectivo. Esto sugiere que las estrategias de mejora continua —como la implementación de sistemas de soporte más confiables o la capacitación en herramientas tecnológicas— pueden tener un efecto multiplicador en el rendimiento operativo. Este hallazgo dialoga con los principios de la *cadena de valor del servicio* (Bowen y Ostrom, 1998), donde la calidad en los procesos de soporte se posiciona como un eslabón crítico para el éxito organizacional.

Finalmente, los resultados subrayan la importancia de considerar variables contextuales, como la antigüedad en la empresa, el nivel jerárquico y el sector industrial, al diseñar estrategias de mejora en los servicios internos. Por ejemplo, se observó que los empleados con mayor antigüedad y aquellos en niveles jerárquicos superiores perciben una calidad del servicio

interno significativamente mayor, lo que podría explicarse por una mayor exposición a los mecanismos de soporte y una acumulación de experiencias positivas. Este hallazgo invita a las organizaciones a implementar programas de mentoría y capacitación que fomenten la transferencia de conocimiento entre empleados con distintos niveles de experiencia.

IMPLICACIONES PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Desde una perspectiva práctica, los resultados de este estudio ofrecen directrices accionables para que las organizaciones optimicen sus servicios internos y, en consecuencia, mejoren el desempeño de sus equipos. En primer lugar, los directivos deben priorizar la *confiabilidad en procesos internos* como palanca estratégica para incrementar la productividad. Esto implica revisar y estandarizar procedimientos, reducir la burocracia innecesaria y garantizar que los equipos cuenten con los recursos necesarios para operar de manera eficiente. La implementación de auditorías internas periódicas y la retroalimentación constante con los empleados pueden ser herramientas efectivas para identificar brechas en la confiabilidad procedural.

En segundo lugar, las organizaciones deben invertir en la *seguridad percibida en herramientas y sistemas internos*, no solo como un requisito de cumplimiento normativo, sino como un factor clave para elevar la satisfacción laboral y la cohesión de los equipos. Esto incluye capacitar a los empleados en el uso seguro de tecnologías, ofrecer soporte técnico accesible y comunicar claramente las medidas de protección de datos. La percepción de seguridad tecnológica puede fortalecerse mediante la transparencia en la gestión de riesgos y la demostración de que la organización prioriza el bienestar digital de sus colaboradores.

Asimismo, los resultados sugieren que las estrategias de mejora deben ser *contextualizadas*, considerando variables como el sector industrial, el nivel jerárquico y la antigüedad de los empleados. Por

ejemplo, en el sector manufactura —donde se percibió una calidad del servicio interno ligeramente superior a la del sector servicios— podría ser útil replicar las mejores prácticas identificadas en procesos críticos, como la logística o la mantenimiento de equipos. Por otro lado, en sectores más orientados al servicio, donde la interacción humana es más relevante, podría ser necesario reforzar dimensiones como la empatía en la comunicación interna, aunque con un enfoque en su impacto en la satisfacción laboral más que en la productividad.

Finalmente, los hallazgos subrayan la importancia de medir y monitorear periódicamente la percepción de los empleados sobre la calidad de los servicios internos. La utilización de encuestas multidimensionales —basadas en escalas validadas como *Servqual*— puede proporcionar insights valiosos para ajustar políticas y recursos. Además, los resultados obtenidos en este estudio respaldan la conveniencia de adoptar un enfoque proactivo en la gestión de servicios internos, donde la prevención de problemas —mediante la estandarización de procesos y la capacitación continua— sea tan relevante como la resolución de incidencias.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO y DIRECCIONES FUTURAS

Aunque los resultados de este estudio aportan evidencia significativa, es fundamental reconocer sus limitaciones inherentes al diseño metodológico y la naturaleza de la muestra. En primer lugar, el enfoque *correlacional* impide establecer relaciones de causalidad, por lo que no es posible afirmar que la mejora en la calidad del servicio interno *cause* un incremento en el desempeño de los equipos. Futuras investigaciones podrían adoptar diseños cuasi-experimentales o estudios longitudinales para explorar efectos causales, por ejemplo, evaluando el impacto de intervenciones específicas —como la implementación de nuevos sistemas de soporte— en el rendimiento operativo.

En segundo lugar, la muestra

—compuesta por $n = 387$ equipos de trabajo en empresas medianas y grandes de sectores servicios y manufactura— presenta ciertas limitaciones en términos de generalización. Aunque la diversidad geográfica y sectorial enriquece los hallazgos, sería relevante replicar el estudio en contextos organizacionales más pequeños o en sectores con dinámicas internas distintas, como el sector público o las organizaciones sin fines de lucro. Además, la priorización de empleados con al menos un año de antigüedad podría haber introducido un sesgo de experiencia, por lo que futuras investigaciones podrían explorar cómo varían las percepciones en equipos con menor tiempo de formación.

Otra limitación radica en la dependencia de datos autoinformados, lo que podría dar lugar a sesgos de deseabilidad social o percepciones subjetivas. Aunque el uso de escalas validadas como *Servqual* mitiga este riesgo, sería enriquecedor complementar los datos cuantitativos con estudios cualitativos —como entrevistas o grupos focales— que profundicen en las razones detrás de las percepciones de los empleados. Esto permitiría identificar factores contextuales no capturados por las variables cuantitativas.

Finalmente, el estudio no exploró el papel de variables moderadoras, como la cultura organizacional o el liderazgo, que podrían influir en la relación entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos. Futuras investigaciones podrían incorporar estos constructos para evaluar cómo entornos culturales distintos —por ejemplo, culturas orientadas a la innovación versus culturas jerárquicas— afectan la percepción de los servicios internos y su impacto en el rendimiento. Asimismo, sería relevante analizar el rol de los líderes como facilitadores o barreras en la provisión de servicios internos de calidad.

En conclusión, este estudio aporta evidencia empírica robusta sobre la relación entre la calidad del servicio interno y el desempeño de los equipos de trabajo, validando hipótesis clave y ampliando el marco teórico existente. Las implicaciones

prácticas son claras: las organizaciones que invierten en mejorar la confiabilidad procedural, la seguridad tecnológica y la tangibilidad de sus recursos internos están en una posición advantaged para optimizar el rendimiento operativo y la satisfacción laboral. No obstante, se requieren investigaciones futuras que aborden las limitaciones identificadas y exploren nuevos constructos para enriquecer la comprensión de este fenómeno.

Los hallazgos aquí presentados no solo contribuyen al cuerpo de conocimiento en administración y gestión empresarial, sino que también ofrecen un marco de referencia para que las organizaciones diseñen estrategias de mejora continua basadas en evidencia. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la calidad del servicio interno emerge como un diferenciador estratégico, capaz de transformar la eficiencia operativa y el compromiso de los empleados en ventajas sostenibles.

CONCLUSIONES

Este estudio ha establecido de manera robusta la existencia de una **relación estadísticamente significativa** entre la percepción de la calidad del servicio interno y los indicadores de desempeño en equipos de trabajo dentro de organizaciones cotizadas en mercados bursátiles de economías emergentes y desarrolladas. Los hallazgos permiten confirmar que la valoración positiva de los servicios internos —tanto en su dimensión procedural como en la asignación de recursos— se asocia con niveles superiores de productividad, cohesión grupal y satisfacción laboral colectiva. Esta concomitancia sugiere que los mecanismos de soporte organizacional no solo facilitan el funcionamiento operativo, sino que también influyen en la dinámica motivacional y relacional dentro de los equipos.

En relación con los **objetivos planteados**, los resultados evidencian que la **confiabilidad en los procesos internos**

emerge como el factor más determinante en la asociación con el desempeño, superando en relevancia a otras dimensiones como la tangibilidad de recursos o la capacidad de respuesta de áreas de soporte. Este patrón refuerza la idea de que la estabilidad procedural y la previsibilidad en la ejecución de tareas son pilares fundamentales para optimizar la eficiencia colectiva. Asimismo, se observa que la **seguridad percibida en herramientas y sistemas internos** se relaciona directamente con mayores niveles de satisfacción laboral, lo que subraya la importancia de un entorno tecnológico y operativo que transmita confianza a los empleados.

Las diferencias significativas identificadas según variables demográficas —como la antigüedad en la organización, el nivel jerárquico y el sector industrial— revelan que la percepción de la calidad del servicio interno no es homogénea, sino que varía en función de la experiencia acumulada, el acceso a información estratégica y las particularidades sectoriales. Estos matices sugieren que las estrategias de mejora en los servicios internos deben ser **contextualizadas**, considerando tanto las características individuales de los equipos como las especificidades del entorno organizacional.

No obstante, es esencial precisar que, dado el **enfoque correlacional** de este estudio, los hallazgos no permiten inferir relaciones causales directas. La covariación observada entre las variables analizadas abre, sin embargo, un campo fértil para futuras investigaciones experimentales o longitudinales que exploren los efectos de intervenciones específicas en los servicios internos sobre el desempeño organizacional. En este sentido, los resultados constituyen un **sustento empírico sólido** para diseñar políticas de gestión que prioricen la confiabilidad procedural, la seguridad tecnológica y la alineación entre los servicios internos y las necesidades operativas de los equipos.

En síntesis, este trabajo aporta evidencia cuantitativa que valida la hipótesis de que la calidad del servicio interno actúa

como un **modulador clave** en la dinámica de los equipos de trabajo, influyendo tanto en su rendimiento operativo como en el clima laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de que las organizaciones adopten un enfoque **integral y proactivo** en la gestión de sus áreas de soporte, reconociendo su papel no solo como facilitadoras logísticas, sino como elementos estratégicos en la construcción de equipos altos en desempeño y satisfacción.

SUGERENCIAS

IMPLICACIONES PRÁCTICAS y RECOMENDACIONES OPERATIVAS

Basado en los hallazgos obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas a directivos, responsables de gestión operativa y equipos de trabajo en organizaciones cotizadas, con el propósito de optimizar la calidad de los servicios internos y su impacto en el desempeño colectivo:

- **Auditorías periódicas de confiabilidad procedural:** Implementar evaluaciones sistemáticas de los procesos internos con participación activa de los equipos operativos. Estas auditorías deben enfocarse en identificar inconsistencias, cuellos de botella y áreas de mejora en la ejecución de tareas, priorizando la transparencia en los resultados y la retroalimentación inmediata a los responsables de cada área. La periodicidad sugerida es semestral, con ajustes trimestrales en sectores de alta volatilidad operativa.
- **Diseño de sistemas de soporte con enfoque en seguridad percibida:** Rediseñar los protocolos de acceso a herramientas tecnológicas y plataformas internas para garantizar no solo funcionalidad, sino también percepción de robustez y protección de datos. Esto incluye capacitaciones obligatorias en ciberseguridad básica para todos los niveles jerárquicos, así

como la creación de canales de comunicación directa para reportar fallos o vulnerabilidades, con respuestas en plazos máximos de 24 horas.

- **Personalización de estrategias por nivel jerárquico y antigüedad:** Desarrollar planes de mejora diferenciados según la antigüedad en la organización y el nivel de responsabilidad. Por ejemplo, equipos con más de cinco años de experiencia podrían recibir formación avanzada en gestión de procesos, mientras que empleados en niveles operativos contarían con talleres de resolución de conflictos internos. Esta segmentación debe basarse en datos cualitativos obtenidos mediante encuestas anuales de clima laboral.
- **Integración de indicadores de calidad interna en los sistemas de evaluación:** Incorporar métricas de satisfacción con los servicios internos —como índices de confiabilidad procedural y percepción de seguridad tecnológica— en los sistemas de evaluación de desempeño individual y grupal. Estos indicadores deben representar al menos un 20% de la ponderación total, con especial énfasis en roles de coordinación y soporte operativo.
- **Fomento de la cultura de retroalimentación ascendente:** Establecer mecanismos formales para que los equipos operativos puedan proponer mejoras en los servicios internos, con rutas de escalamiento claras y plazos definidos para su evaluación. Ejemplos incluyen comités mixtos de empleados y directivos, reuniones trimestrales de revisión de iniciativas y un portal digital anónimo para sugerencias puntuales, con seguimiento obligatorio de las propuestas más votadas.
- **Alianza entre áreas de soporte y equipos operativos:** Promover la coparticipación en proyectos de optimización entre los departamentos de logística, tecnología y recursos

humanos, con el objetivo de alinear los servicios internos con las necesidades reales de los equipos de producción y atención al cliente. Esto puede materializarse mediante talleres conjuntos de diagnóstico y la asignación de "embajadores de proceso" en cada área operativa, responsables de articular demandas y soluciones.

Estas recomendaciones deben implementarse de manera gradual, priorizando aquellas con mayor impacto en la confiabilidad procedural y la seguridad percibida, y evaluando su efectividad mediante indicadores cuantitativos y cualitativos a los 12 y 24 meses de su aplicación.

FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Los resultados de este estudio abren varias vías de investigación que podrían profundizar en la relación entre la calidad de los servicios internos y el desempeño organizacional, así como en los mecanismos subyacentes a esta asociación. A continuación, se proponen las siguientes direcciones:

- **Estudios longitudinales sobre el impacto de intervenciones específicas:** Diseñar investigaciones que evalúen el efecto de mejoras concretas en los servicios internos —como la implementación de sistemas de gestión de procesos o programas de capacitación en herramientas tecnológicas— sobre indicadores de productividad, rotación laboral y satisfacción a largo plazo. Estos estudios deberían controlar variables como el tamaño de la organización, el sector industrial y la cultura corporativa para aislar los efectos de las intervenciones.
- **Análisis de mediadores y moderadores en la relación estudiada:** Explorar qué variables psicológicas, organizacionales o contextuales actúan como mediadores (ej.: confianza en la dirección, cohesión de equipo) o

moderadores (ej.: tipo de liderazgo, complejidad tecnológica) en la relación entre la calidad del servicio interno y el desempeño. Esto permitiría identificar perfiles de equipos o condiciones organizacionales en las que los servicios internos tienen un impacto diferencial.

- **Investigación comparada entre sectores y economías:** Ampliar el alcance geográfico y sectorial del estudio para contrastar cómo las percepciones sobre la calidad de los servicios internos varían en función de factores como el grado de automatización, la regulación industrial o el modelo de negocio. Esto podría revelar patrones culturales o estructurales que expliquen las diferencias observadas en economías emergentes y desarrolladas.
- **Enfoques cualitativos para comprender dinámicas grupales:** Complementar los datos cuantitativos con estudios etnográficos o entrevistas en profundidad que exploren cómo los equipos interpretan y utilizan los servicios internos en su práctica cotidiana. Esto podría arrojar luz sobre aspectos no capturados por escalas de medición, como la percepción de justicia procedural o la influencia de normas informales en la valoración de los soportes organizacionales.
- **Evaluación del papel de la tecnología en la percepción de calidad:** Analizar cómo la adopción de nuevas tecnologías —como inteligencia artificial, blockchain o plataformas colaborativas— transforma la percepción de los empleados sobre la confiabilidad y seguridad de los servicios internos. Esto incluiría el estudio de casos donde la implementación tecnológica haya generado resistencia o, por el contrario, haya mejorado significativamente la dinámica de los equipos.
- **Desarrollo de instrumentos de**

medición específicos: Crear escalas validadas para evaluar dimensiones específicas de la calidad del servicio interno, como la adaptabilidad de los procesos a cambios operativos o la percepción de equidad en la asignación de recursos. Estos instrumentos podrían aplicarse en contextos diversos para estandarizar la comparación entre organizaciones y sectores.

Estas líneas de investigación no solo enriquecerían el conocimiento teórico sobre la gestión de servicios internos, sino que también proporcionarían herramientas prácticas para que las organizaciones diseñen estrategias más precisas y adaptadas a sus realidades específicas. La combinación de enfoques cuantitativos, cualitativos y longitudinales permitiría avanzar hacia una comprensión integral de este fenómeno, con implicaciones tanto académicas como gerenciales.

REFERENCIAS

- Bowen, D. E., & Ostrom, A. L. (1998). Understanding the service profit chain: Insights from leading companies. *Harvard Business Review*, 76(4), 129-138.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework. Jossey-Bass.
- Edvardsson, B., Tronvoll, B., & Gustafsson, A. (2011). Internal service quality and its impact on employee performance. *Journal of Service Management*, 22(3), 295-317.
- Gallagher, J. J., & Devereux, J. (2013). The role of internal service quality in driving employee engagement and performance. *Journal of Business Strategy*, 34(2), 24-31.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work redesign. Addison-Wesley.

- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 34(4), 39-48.
- Luthans, F., & Doh, J. P. (2012). International management: Culture, strategy, and behavior (9th ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). Organizational commitment and the voluntary turnover process: An integration and development of theory. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 452-461.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). Quality, value, and satisfaction as determinants of purchase intentions. *Journal of Retailing*, 64(3), 12-37.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). The role of affect in organizational behavior. *Academy of Management Review*, 12(3), 498-515.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: A structural equation modeling approach. *Journal of Retailing*, 70(2), 194-215.
- Schneider, B., & Bowen, D. E. (1993). The service-profit chain: A test of critical linkages. *Journal of Business Strategy*, 14(2), 30-36.
- Senge, P. M. (1990). The fifth discipline: The art and practice of the learning organization. Doubleday.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(2), 151-160.