

**ESTRATEGIA INNOVATIVA PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO
EN PROCESOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO LOCAL RUTA FUTURO
INNOVATIVE STRATEGY FOR THE EVALUATION OF THE LEVEL OF SERVICE
IN PROCESSES OF THE RUTA FUTURO LOCAL DEVELOPMENT PROJECT**

Nombres y apellidos de los autores: Nelson José Ramírez González, Yasniel Sánchez Suárez, Olga Gómez Figueroa.

Identificador ORCID: <http://orcid.org/0009-0009-5608-2934>; <http://orcid.org/0000-0003-1095-1865>; <http://orcid.org/0000-0002-3017-834X>.

Grado científico, título académico, categoría docente y/o investigativa: Máster en Administración de Empresas, Profesor instructor; Doctor en Ciencias Técnicas, Máster en Administración de Empresas, Profesor instructor; Doctora en Ciencias Técnicas, Máster en Administración de Empresas, Profesora Titular.

Centro de trabajo o estudio: Proyecto de Desarrollo Local Ruta Futuro; Universidad de Matanzas; Universidad de Matanzas.

Ocupación laboral: Jefe de Proyecto; Profesor; Profesora.

Cargo: Titular Representante del Cargo.

Dirección postal: 40100; 40100; 40100.

Correo electrónico: pdlrutafuturo@gmail.com; yasnielsanchez9707@gmail.com; olga.gomez@umcc.cu.

RESUMEN

La evaluación del nivel de servicio de procesos constituye una estrategia innovativa organizacional para la identificación proactiva de deficiencias en los componentes e indicadores en proyectos de desarrollo local. La investigación se desarrolló en el proyecto de desarrollo local Ruta Futuro que pretende contribuir a introducir energías alternativas fuera de la interconexión eléctrica nacional con el uso de fuentes renovables y utilizar las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones (TIC) en los diferentes sectores de la sociedad a través de servicios científico-técnicos de alto valor agregado, ubicado en Matanzas. El objetivo fue evaluar el nivel de servicio brindado por el proceso de alquiler de equipos de cómputo del proyecto de desarrollo local Ruta Futuro. Se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa descriptiva, se utilizaron los métodos teóricos: histórico-lógico, análisis-síntesis, inducción-deducción, hipotético-deductivo, y métodos empíricos: consulta a expertos, análisis documental, observaciones y entrevistas individuales, método Delphi, diagrama de Afinidad y cálculo del nivel de servicio. Se propuso un procedimiento estructurado en cuatro etapas que van desde la conformación del equipo de trabajo hasta la evaluación del nivel de servicio. Se seleccionaron nueve expertos, se listaron y priorizaron la lista de componentes. Se listaron 11 indicadores y se interrelacionaron con los componentes. Se calculó el nivel de servicio y arrojó un valor de 4 lo que significa que el nivel de servicio prestado por el proceso de alquiler de equipos de cómputo es bueno. El procedimiento metodológico propuesto se estructuró en cuatro etapas y permite evaluar el nivel de servicio prestado por diferentes procesos asociados elemento que potencia su posibilidad de generalización.

ABSTRACT

The evaluation of the service level of processes constitutes an innovative organizational strategy for the proactive identification of deficiencies in components and indicators in local development projects. The research was developed in the local development project Ruta Futuro, which aims to contribute to introduce alternative energies outside the national electrical interconnection with the use of renewable sources and to use Information and Communication Technologies (ICT) in the different sectors of society through scientific-technical services of high added value, located in Matanzas. The objective was to evaluate the level of service provided by the computer equipment rental process of the Ruta Futuro local development project. Descriptive quantitative research was developed, using the following theoretical methods: historical-logical, analysis-synthesis, induction-deduction, hypothetical-deductive, and empirical methods: consultation with experts, documentary analysis, observations and individual interviews, Delphi method, affinity diagram and calculation of the level of service. A four-stage structured procedure was proposed, ranging from the formation of the work team to the evaluation of the level of service. Nine experts were selected, and the list of components was listed and prioritized. Eleven indicators were listed and interrelated with the components. The service level was calculated and yielded a value of 4, which means that the level of service provided by the computer equipment rental process is good. The proposed methodological procedure was structured in four stages and allows to evaluate the level of service provided by different associated processes, which enhances its generalizability.

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es también un proceso logístico que abarca una variada gama de funciones, desde el suministro de materias primas, su transformación y, finalmente, la disposición, distribución y entrega del producto terminado a quien lo demanda (Rodríguez Sánchez et al., 2016).

Un servicio se define como el conjunto de prestaciones anexas que acompañan a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible (Bustamante Ubilla et al., 2019).

Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y a nivel país, la calidad de servicio, actualmente, es importante tanto para gestores privados como para gestores de la administración pública (Briones-Juarez et al., 2020; Izquierdo Espinoza, 2021). Hoy en día, la calidad del servicio es un sistema altamente empleado por todas las organizaciones, las cuales, buscan posicionamiento, liderazgo, pero principalmente satisfacción de sus consumidores, lo cual es un factor determinante para toda empresa prestataria de un servicio, tomando mucha relevancia al respecto (Ganga Contreras et al., 2019). Dichas organizaciones han reconocido que solo ofreciendo un servicio de excelente calidad es como conquistarán esa satisfacción, en este ámbito buscan obtener ese posicionamiento, el cual podría considerarse como base fundamental para el crecimiento y fortalecimiento en el mercado donde se desenvuelve (Rojas-Martínez et al., 2020). Cuando se habla de calidad de servicio estamos hablando de alto desempeño, de gente feliz y satisfecha, gente con visión de futuro, que conoce su razón de ser, que supera las expectativas de sus clientes y que está comprometida con los buenos resultados de la organización para la cual trabaja (Pincay-Morales & Parra-Ferrié, 2020).

Así mismo, la experiencia del cliente es un tema que exige ser estudiado con el uso de la información adecuada para satisfacer las exigencias de los consumidores (Maklan et al., 2017). Este fenómeno es un constructo que se extiende a través de la correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, con la finalidad de crear valor en los negocios; valor determinado por los usuarios al comparar la experiencia recibida como resultado de la interacción con los indicadores de desempeño fijados por una empresa (Komulainen & Saraniemi, 2019; Nobar & Rostamzadeh, 2018).

Se ha demostrado el impacto que tiene en el funcionamiento de una unidad de servicio cuando existen estrategias que busquen su continuo mejoramiento. Sin embargo, relacionar dimensiones cualitativas a métricas requiere de un análisis profundo en su comportamiento, debido a que la calidad del servicio es uno de los principales determinantes de la satisfacción del cliente, es una construcción multidimensional, cuyas dimensiones difieren de un sector a otro (Nunkoo et al., 2020).

En un estudio realizado por los autores Amrapala and Choocharukul (2019) donde evaluaron la calidad del servicio de una entidad de servicio público de transporte por medio de una perspectiva cualitativa, reveló dimensiones de la calidad del servicio inherentes a dicho servicio, que explican la percepción del usuario y las prioridades con respecto al servicio, entre las cuales se encuentran factores de actitud, que incluyen confiabilidad, ambiente, comodidad y conveniencia (Fontalv et al., 2020).

La elevación del nivel de servicio al cliente es garantía de eficiencia y también de satisfacción de necesidades y expectativas; por tanto, esta puede ser una herramienta beneficiosa para detectar dónde la cadena suministrador-cliente está fallando y muy útil para la mejora de los procesos (Gómez Acosta & Acevedo Suárez, 2001). Mediante el análisis y la medición de este, la entidad puede obtener una retroalimentación básica para establecer planes de mejora relacionados con el cliente externo garantizando así un determinado grado de satisfacción de estos con los productos y/o servicios que se les ofrecen. Es el resultado del conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un prestador de servicio con el fin de que el cliente obtenga un servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Rodríguez Sánchez et al., 2016).

La calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes (Toala Zambrano & Hinojosa Ramos, 2021). La satisfacción del cliente, es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio (Zouari & Abdelhedi, 2021). En este sentido no cabe duda que las construcciones de los conceptos de calidad de servicio y satisfacción al cliente relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción al cliente, sin que este no haya estado expuesto primero a un servicio de calidad. Ramos Farroñan et al. (2020) en su estudio señalan que los atributos diferenciadores en el servicio afectan directamente en la satisfacción del cliente, donde la calidad y mejora continua puede ser usada como estrategia para sacar ventaja a los competidores.

Izquierdo Espinoza (2021) enfatiza que hoy en día las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios son muy cambiantes y a la vez son más exigentes en cuanto a expectativas, por tanto, el trato con el personal de servicio en una entidad o una organización se hace de suma importancia al momento de evaluar la calidad de servicio.

A ello no están ajeno las nuevas formas de gestión no estatal que comenzaron a tener mayor auge en Cuba a partir del año 2010. En la conceptualización del modelo socioeconómico en Cuba se plantea que la sostenibilidad del país en lo económico, social y medioambiental está asociada al desarrollo local (Partido Comunista de Cuba, 2017), específicamente los lineamientos 17 y 49. También en los lineamientos que se aprueban en el VI y VII Congreso del Partido Comunista de Cuba, se aprecia la importancia que se le asigna a los proyectos de desarrollo local. La necesidad de que los proyectos de desarrollo local sean efectivos para que cumplan los objetivos con que surgieron, sean rentables y realicen el aporte al Consejo de Administración Municipal, entre otros aspectos, se convierte en una prioridad; sin embargo, existen limitaciones en sus formas de gestión. Entre las principales insuficiencias en el funcionamiento de los mismos encuentra el insuficiente control de los resultados que se obtienen en los proyectos, lo que no favorece su regulación (Almaguer Torres et al., 2020). Partiendo de esta situación problemática el objetivo general de la investigación se orientó a evaluar el nivel de servicio brindado por el proceso de alquiler de equipos de cómputo del proyecto de desarrollo local Ruta Futuro.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se desarrolló una investigación de tipo cuantitativa descriptiva, se llevó a cabo en el proyecto de desarrollo local Ruta futuro en Matanzas Cuba. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los métodos: teóricos-empírico, histórico-lógico, análisis-síntesis, inducción-deducción, técnicas como consultas a expertos, análisis documental, observaciones y entrevistas individuales, método de expertos, el método *Delphi*, diagrama de Afinidad.

Del estudio de procedimientos precedentes (Colin, 2020; Hernández-Nariño et al., 2016; Hernández Nariño, 2010; Ramos Farroñan et al., 2020; Rodríguez Sánchez et al., 2016) y en función de las brechas encontradas, se propone un procedimiento para la evaluación del nivel de servicio de procesos en proyectos de desarrollo local, el mismo se estructuró en 4 etapas (Figura 1).

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO DE PROCESOS EN PROYECTOS DE DESARROLLO LOCAL

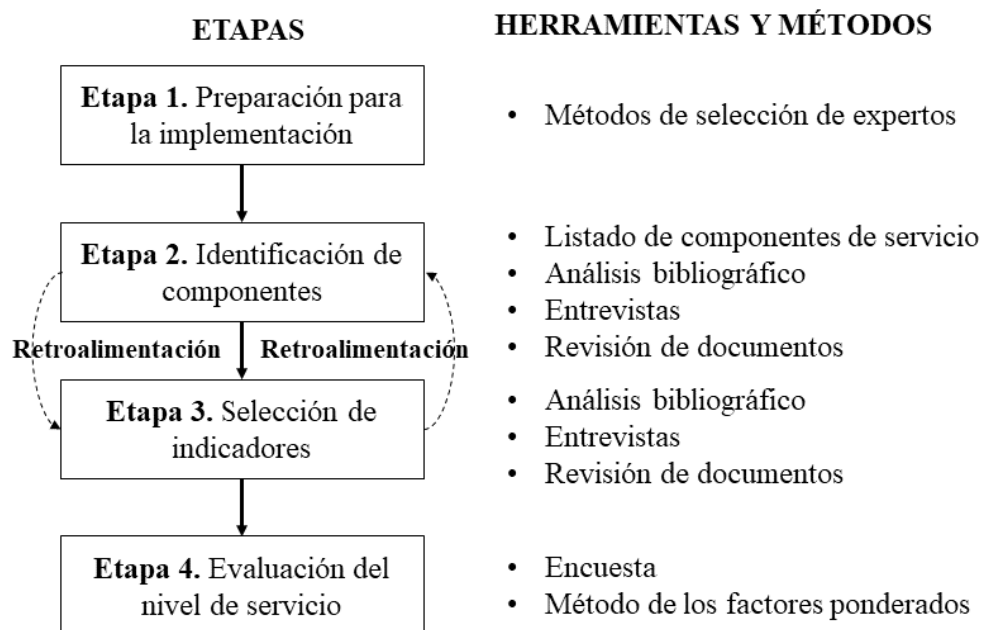


Figura 1. Procedimiento para la evaluación del nivel de servicio de procesos en proyectos de desarrollo local. Fuente: elaboración propia.

Descripción del procedimiento:

Etapa 1. Preparación para la implementación

En la implementación del procedimiento se le confiere especial importancia a la conformación del equipo de expertos que apoyaran el proceso de toma de decisiones durante la evaluación del nivel de servicio. En la investigación para la selección de los expertos se utilizó el método propuesto por Artola Pimentel (2002) a partir de la evaluación del coeficiente de competencias, el cual tiene como objetivo fundamental conocer el grado de conocimiento y fiabilidad de los especialistas.

En la investigación se consideró competente al experto con un valor de coeficiente de competencia entre $0,70 \leq K \leq 1,00$.

Etapa 2. Identificación de componentes

Para identificar los componentes de servicio que pertenecen al proceso, se elaboró un listado de los componentes de servicio, a partir de un análisis bibliográfico de la literatura tanto nacional como internacional, entrevistas al personal de trabajo que pertenecen al proyecto (técnicos y especialistas) y revisión de documentos. En la validación de componentes se utilizó el método Delphi mediante criterios subjetivo de los expertos.

Etapa 3. Selección de indicadores

Se realizó una revisión bibliográfica donde se consulta un grupo de indicadores que pudieran estar relacionados con el servicio estudiado, entrevistas de trabajo al personal que labora directamente en el servicio objeto de estudio y a algunos expertos que están directamente relacionados con este ámbito y con los clientes, además de revisiones de documentos para identificar los principales indicadores que se encuentran presente. Una vez identificados los

indicadores que están presentes el proceso de estudio se procederá con la definición y presentación de los mismos.

Se listaron una selección de los indicadores identificados en los pasos anteriores, los cuales fueron presentados a los expertos para que decidieran cuáles de ellos eran los más importantes, realizando una tormenta de ideas, y también se les solicitó que agregaran o modificaran todos aquellos indicadores que ellos consideraran necesarios para darle cumplimiento al objetivo de esta investigación.

Una vez obtenido el listado principal de los indicadores se llevó a cabo el Método Delphi, donde fueron escogidos todos aquellos indicadores que su coeficiente de concordancia fuera mayor que 0.7. Una vez obtenidos los principales indicadores para medir el nivel de servicio de Alquiler de equipos de Cómputo fueron seleccionados los que le pertenecen a cada componente de servicio. Para la realización del mismo se utilizó como herramienta el Diagrama de Afinidad y se contó con la participación de todos los expertos.

Etapa 4. Evaluación del nivel de servicio

Para la elaboración de la encuesta, se tuvieron en cuenta todos los aspectos que son considerados de gran importancia para su creación, por ejemplo: ir de lo general a lo particular, solicitar en primera instancia la colaboración del encuestado. Se utilizó una escala tipo Likert de “1” a “5” puntos para medir la importancia:

- 1= Nada importante,
- 2= Poco Importante,
- 3= Medianamente importante,
- 4= Importante, y
- 5= Muy importante),

y el grado de presencia percibida:

- 1= Nada presente,
- 2= Poco presente,
- 3= Medianamente presente,
- 4= Presente, y
- 5= Muy presente

Esta escala es una de las más utilizadas en las investigaciones y abarca todos los criterios existentes.

RESULTADOS

La propuesta inicial para conformar el grupo de expertos fue de 11 especialistas, donde luego de calcular el coeficiente de experticia dos de los expertos fueron eliminados como expertos del estudio por alcanzar niveles de experticia de 0,56 y 0,63 respectivamente. El equipo de expertos quedó estructurado como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Expertos de la investigación.

Expertos	Ka	Kc	K
1	0,75	0,8	0,78
2	0,9	0,9	0,9
3	0,7	0,8	0,75
4	0,75	0,7	0,73
5	0,8	0,6	0,7
6	0,65	0,9	0,77

7	0,95	0,6	0,77
8	0,8	0,65	0,72
9	0.75	0.7	0,73

Fuente: elaboración propia.

Dentro de los procesos que se desarrollan en el proyecto de desarrollo local se decidió seleccionar el proceso de alquiler de equipos de cómputo, por ser de interés de la dirección. Se listaron los componentes de nivel de servicio a partir de tormenta de ideas entre los expertos y se aplicó el método Delphi para la selección de los componentes principales (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados de la aplicación del método Delphi.

Componentes	Concordancia	Componentes	Concordancia
Tiempo en espera del servicio	0,33	Capacidad de entregar completos los pedidos	0,44
Tiempo de entrega del servicio	0,77	Información del estado de las solicitudes	0,88
Condiciones para efectuar reclamaciones	0,33	Avisos de agotamiento de existencias	0,44
Nivel de actividad	0,55	Disponibilidad de artículos	0,44
Disponibilidad de inventario	0,88	Exactitud en la facturación	0,33
Seguridad del servicio	0,77	Calidad de la documentación	0,55
Exactitud en el diagnóstico	0,66	Calidad del producto entregado	0,44
Acuse de recibo de pedidos	0,22	Respuestas a emergencias	0,44
Flexibilidad de pago	0,77	Plazo de pago ofrecido	0,55

Fuente: elaboración propia.

Según la decisión de los expertos los componentes que hay que tener en cuenta para efectuar el cálculo del nivel de servicio son:

1. Tiempo de entrega del servicio
2. Disponibilidad de inventario
3. Seguridad del Servicio
4. Información del Estado de las solicitudes
5. Flexibilidad de pago

Se identificaron los principales indicadores asociados a los componentes previamente seleccionados, estos indicadores fueron: Tiempos que media entre la solicitud y la entrega, Capacidad de respuestas a sus solicitudes, Disponibilidad de partes, piezas e insumos, Conocimientos técnicos del personal, Transparencia y sinceridad en el servicio, Precios accesibles, Orientación Técnica, Comunicación efectiva, Facilidad de pago, Información sobre los pedidos y Valoración de forma general el servicio prestado.

Luego se relacionaron los indicadores con los componentes (Tabla 3).

Tabla 3. Relación entre componentes e indicadores seleccionados.

Componente	Indicador
Disponibilidad de inventario	Disponibilidad de partes, piezas e insumos
	Variedad en la oferta de equipos
Seguridad del Servicio	Cumplimiento del contrato

	Transparencia y sinceridad en el servicio
	Preparación técnica
Tiempo de entrega de Servicio	Tiempos que media entre la solicitud y la entrega
Flexibilidad de pago	Precios accesibles
	Facilidad de pago
Información del estado de las solicitudes	Trato y atención al cliente
	Comunicación efectiva

Fuente: elaboración propia.

El equipo de expertos calcula las ponderaciones para cada uno de los componentes (Tabla 4) y se evaluaron los indicadores y se calculó el nivel de servicio, se obtuvo un valor de 4 lo que quiere decir que los servicios alquiler de Equipos de Cómputo, posee un nivel de servicio medianamente adecuado con un valor de 4 en una escala donde se podía obtener una puntuación de 1 a 5 puntos.

Tabla 4. Ponderación de los componentes seleccionados.

Componente	Ponderación
Disponibilidad de inventario	0,25
Seguridad del Servicio	0,20
Tiempo de entrega de Servicio	0,20
Flexibilidad de pago	0,20
Información del estado de las solicitudes	0,15

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

Se propuso un procedimiento para la evaluación del nivel de servicio de procesos en proyectos de desarrollo local y se estructuró en cuatro etapas: preparación para la implementación, identificación de componentes, selección de indicadores y evaluación del nivel de servicio. Este procedimiento permite a los gestores de proyectos de desarrollo local a evaluar las capacidades de los diferentes procesos y los servicios que se ofrecen a los clientes.

Se identificaron como componentes principales para la evaluación del nivel de servicio en el proceso de alquiler de equipos de cómputos son: Disponibilidad de inventario, Seguridad del Servicio, Tiempo de entrega de Servicio, Flexibilidad de pago y Información del estado de las solicitudes.

Se evaluó el nivel de servicio prestado por el proceso de alquiler de equipos de cómputos y arrojó un valor de 4 puntos lo que evidencia que el nivel de servicio prestado es bueno. Como limitación del estudio se encuentra la estructuración de la escala de valoración del nivel de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almaguer Torres, R. M., Pérez Campaña, M., & Aguilera García, L. O. (2020). Procedimiento para la gestión integrada y por procesos de proyectos de desarrollo local. *Retos de la Dirección*, 14(1), 89-115. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n1/2306-9155-rdir-14-01-89.pdf>

- Amrapala, C., & Choocharukul, K. (2019). Perceived service quality and commuter segmentation of informal public transport service in Bangkok, Thailand. *Engineering Journal*, 23(6), 1-18. <https://doi.org/10.4186/ej.2019.23.6.1>
- Artola Pimentel, M. d. L. (2002). *Modelo de evaluación del desempeño de empresas perfeccionadas en el tránsito hacia empresas de clase en el sector de servicios ingenieros de Cuba* [Tesis presentada en opción al grado de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"]. Matanzas, Cuba.
- Briones-Juarez, A., Cruz-Coria, E., & Velazquez-Castro, J. A. (2020). Modelo difuso de calidad de servicios en un hotel de cuatro estrellas. *Pädi Boletín Científico De Ciencias Básicas E Ingenierías Del ICBI*, 8(15), 124-129. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icbi/article/download/5820/7435/>
- Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7361518.pdf>
- Colin, M. (2020). Nivel de servicio de un centro de atención telefónica: modelo de experiencia del cliente desde el benchmarking y el análisis multivariante. *ESIC Market*, 51(167), 497-526. <https://revistasinvestigacion.esic.edu/esicmarket/index.php/esicm/article/download/260/535>
- Fontalv, T. J., La Hoz-Dominguez, D., Enrique, J., & De La Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Información tecnológica*, 31(4). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gómez Acosta, M., & Acevedo Suárez, J. A. (2001). *Diseño del servicio al cliente*.
- Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., & Negrín-Sosa, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(31), 66-87. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.ggpp>
- Hernández Nariño, A. (2010). *Contribución a la gestión y mejora de procesos en instalaciones hospitalarias del territorio matancero* [Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Técnicas, Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos"]. Matanzas, Cuba.
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/download/1648/2355>
- Komulainen, H., & Saraniemi, S. (2019). Customer centricity in mobile banking: a customer experience perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1082-1102. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2017-0245>
- Maklan, S., Antonetti, P., & Whitty, S. (2017). A better way to manage customer experience: Lessons from the royal bank of Scotland. *California Management Review*, 59(2), 92-115. <https://doi.org/10.1177/00081256176952>
- Nobar, H. B. K., & Rostamzadeh, R. (2018). The impact of customer satisfaction, customer experience and customer loyalty on brand power: empirical evidence from hotel industry.

- Journal of Business Economics and Management*, 19(2), 417-430.
<https://doi.org/10.3846/jbem.2018.5678>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Rodríguez Sánchez, Y., de León Rosales, L., Gómez Figueroa, O., Diéguez Matellán, E., & Sablón Cossío, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n2/rme080216.pdf>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Toala Zambrano, L., & Hinojosa Ramos, M. V. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 7(3), 145-162. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>