

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA INFORMACIÓN

Maritza Torres
Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”
mtorres@ucla.edu.ve

RESUMEN: La prestación de los servicios ha evolucionado en las últimas tres (3) décadas y se ha convertido hoy día en una valiosa ventaja competitiva para las empresas u organizaciones, por lo que su mejora e innovación constante es de interés tanto para clientes, prestadores de servicios como para investigadores del área. Enmarcado en lo que actualmente se ha denominado la sociedad de la información se percibe una participación creciente de la información en la prestación de los servicios, por lo que en el presente artículo se realiza una investigación bibliográfica de las teorías que describen la calidad del servicio, específicamente los modelos de evaluación así como de sus aplicaciones, a fin de explorar en ellos la participación y valoración dada a la información. Como resultado se presenta un balance acerca de la evaluación de la calidad del servicio, visto desde la perspectiva de la información, donde se aprecia su incipiente y lenta incorporación en la evaluación del servicio tanto en investigaciones aplicadas como en los modelos de evaluación revisados.

Palabras claves: Calidad del servicio, evaluación de la calidad del servicio, información, información en servicios.

EVALUATION OF SERVICE QUALITY FROM THE PERSPECTIVE OF INFORMATION

ABSTRACT: The provision of services has evolved over the last three (3) decades and has become today a valuable competitive advantage for companies or organizations, so its constant improvement and innovation is of interest to customers, suppliers Service and researchers in the field. Framed in what is now called the information society is seen increasing involvement of information in service delivery, so in this article makes a literature search of the theories that describe the quality of service, specifically assessment models and their applications, in order to explore participation and valuation given to information. As a result we present a balance on the assessment of quality of service, seen from the perspective of information. The incorporation of the information in the evaluation of the service is incipient and slow, both in applied research as in assessment models.

Keywords: Service quality, evaluation quality of the service, information, information in the services.

Este manuscrito fue recibido en Barquisimeto el 24/03/2010 y aprobado para su publicación 13/05/2010. La MSc. Ing. Maritza Torres es profesora de categoría asociado del Departamento de Sistemas del Decanato de Ciencias y Tecnología de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” (UCLA). Actualmente estudiante del Doctorado en Ciencias de la Ingeniería mención Productividad de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO). Teléfono/fax +58 251 2591601. Correo electrónico: mtorres@ucla.edu.ve.

1. INTRODUCCIÓN

La acelerada evolución en los servicios y su impacto en la sociedad actual ha originado un gran interés por su mejora e innovación constante (Arzola, 2007) [1], enfocado en la forma en que el cliente percibe los servicios y, por ende, su calidad. Ya no es suficiente ser atendido de manera amable, oportuna y satisfacer los requerimientos básicos, sino que además el cliente exige estar informado, ser escuchado y tener acceso a información de calidad cuando y como la requiera.

Castell (2000a) [2] afirma que la sociedad actual está enmarcada en la *Era de la Información*, en la cual va en un incremento exponencial el contenido informacional en los servicios y productos. También refiere cambios en la forma de trabajo en las empresas u organizaciones del servicio donde la mayoría de sus actividades se apoyan en un flujo de información. Estos cambios se pueden apreciar en los servicios de gobierno, apoyados por la modalidad de Gobierno Electrónico, basados en el uso intensivo de las tecnología e información (Capanegra, 2006 [3]; Torres, 2007 [4]). Se tiene como ejemplo el caso de Venezuela (CLAD, 2007) [5] donde el desarrollo de sus políticas de Gobierno Electrónico para la administración pública exige ofrecer facilidades informativas a los particulares, destacándose la importancia de la información para los procesos organizacionales, especialmente en los de servicio.

En el presente trabajo se realiza una revisión de las teorías sobre los modelos de evaluación de la calidad del servicio y de investigaciones que reportan sus aplicaciones. Finalmente se discuten los resultados de dicha revisión, considerando como perspectiva la información, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

2. DESARROLLO

2.1 Metodología

Para la realización de este artículo se sigue una investigación bibliográfica, ya se realiza una revisión de la literatura y una revisión teórica (Méndez, 2008) [6] sobre investigaciones aplicadas de evaluación de la calidad del servicio, los modelos de evaluación y la relación de la información. En función de esta búsqueda se expone los hallazgos sobre la valoración y participación de la información en la evaluación de la calidad de servicio, especialmente en los modelos de evaluación.

2.2 Resultados

La información y su gestión

Para iniciar la presente revisión y comprender el significado y la evolución del concepto de información se dispone de los aportes de Davenport (1999) [7] quien la refiere como un conjunto de datos dotados de pertinencia y propósito que necesitan consenso sobre su significado. Por otra parte, Castell (2000a) [2] la concibe dentro de una economía como base de la producción, productividad y competitividad. Currás (2006) [8] la describe como un fenómeno, evolutivo, dinámico, sistémico, integrador. Finalmente, Capurro (2007) [9] resume la evolución de la teoría de la información en tres (3) paradigmas: el físico, el cognitivo y el social. Se evidencia entonces que su definición ha evolucionado en el tiempo, así como su impacto en la sociedad. Bien afirma Currás (2006) [8] “*la época del informacionismo ha llegado*” (p. 23).

Por otra parte la gestión de la información es definida por Sánchez (2006) [10] como un subsistema de procesos, referidos a la creación, captura, clasificación, preservación, recuperación y transferencia de la información que genera, recibe o adquiere la organización, estimulando su uso transparente y compartido, sirviendo a sus objetivos con las personas que la utilicen adecuadamente en procesos correctamente diseñados. Para las empresas u organizaciones prestadoras de servicios, esta gestión se proyecta en la información que fluye entre dichas organizaciones y sus clientes, donde ésta participa en su prestación y por ende, en su evaluación.

Tanto la información como su gestión participan cada día de manera más significativa en la prestación del servicio. Autores como Choo (2006) [11] destacan el valor de la información en la gestión interna de las organizaciones de servicio, además de su valor para el cliente. La gestión de la información apoya el proceso de prestación del servicio y la información es entregada como servicio o como parte del mismo.

La información en las organizaciones de servicio

Diversos autores otorgan a la información un rol importante en las empresas u organizaciones y en la sociedad (Davenport, 1999 [7]; Castell, 2000a [2]; Cornella 2000 [12] ; Serrano, 2004 [14]; Sánchez, 2006 [10]; Currás, 2006 [8]), haciéndose notar especialmente en las empresas de servicios (Choo, 2006) [11] y en la calidad del mismo (Torres, 2004) [15]. La información como nuevo elemento en la calidad del servicio puede estar motivada a los cambios que han experimentado las empresas u organizaciones

del servicio en la última década, por estar enmarcadas en una sociedad basada en información. Se tiene entonces, que el servicio y su prestación están ligados al uso de información, ver Figura 1. Destaca aquí los diversos roles que juega la información: como propósito principal en el servicio, como parte del proceso de prestación en la organización y como parte del servicio que se entrega al cliente. En cualquiera de estos roles, la información y su calidad, impactan la percepción de calidad del cliente con respecto al servicio (Choo, 2006 [11]; Torres, 2004 [15]).

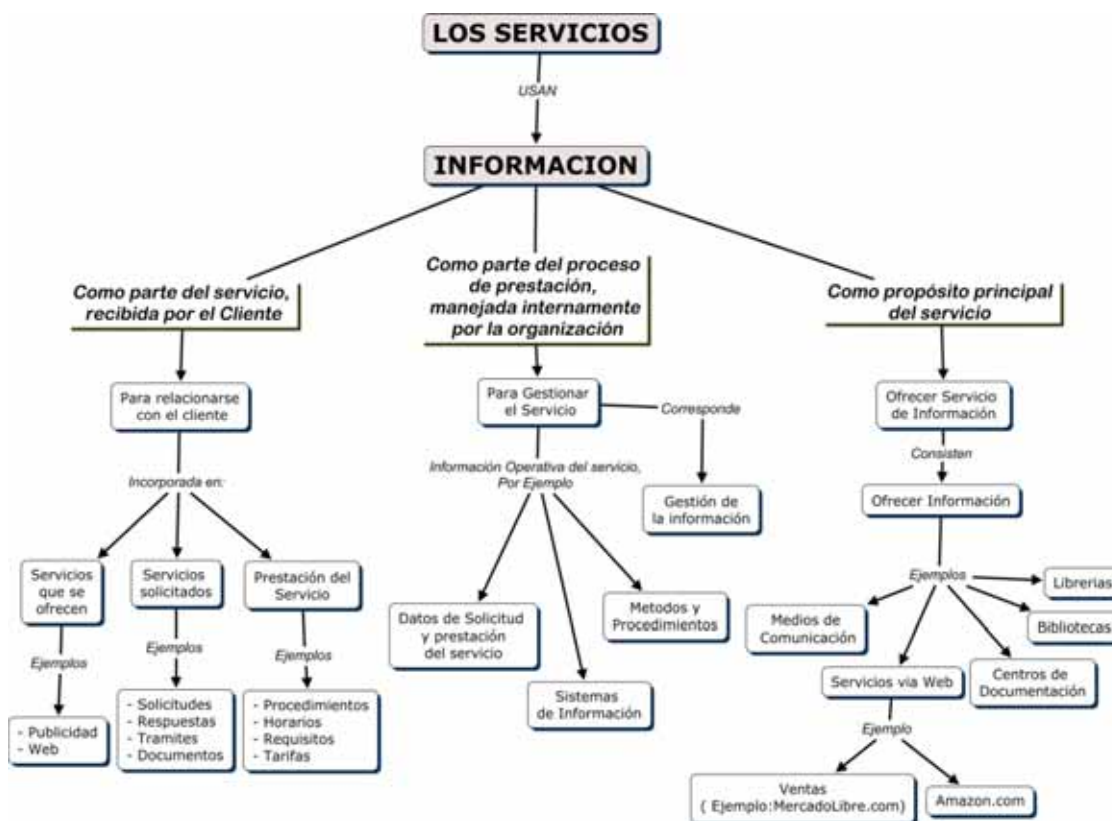
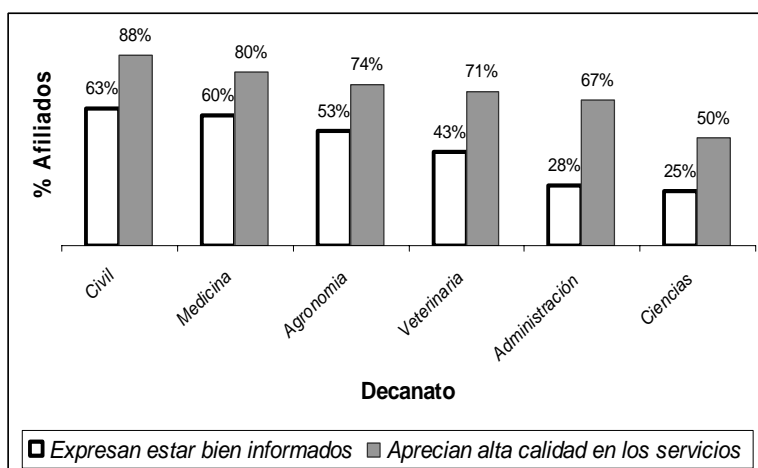


Figura 1. Participación de la información en servicios

En este sentido, Serna (2006) [16] ofrece una definición novedosa sobre calidad del servicio señalando que se trata de una estrategia que se concibe como “*un conjunto de relaciones, redes e interacciones, que asegura una relación de largo plazo, generadora de valor para el cliente y para los objetivos estratégicos de la empresa*” (p.37). Puede derivarse entonces que dichas relaciones, redes e interacciones descansan fundamentalmente en la información.

La evaluación de la calidad del servicio y la información

Con la revisión de algunas investigaciones, se cuenta con hallazgos que muestran la importancia que actualmente se está dando a la información en la apreciación de la calidad del servicio. Entre estos hallazgos destacan la incidencia de la información en la calidad del servicio se tiene a Torres (2004) [15] quien reporta un estudio en el servicio médico de una universidad en la ciudad de Barquisimeto. Entre sus resultados destaca como los afiliados aprecian mejor calidad del servicio en la medida que expresan estar mejor informados, tal como se muestra en la Figura 2.



Fuente: Elaborado con datos tomados de Torres (2004) [15] páginas 101 y 105.

Figura 2. Percepción de calidad del servicio y nivel de información en afiliados a un servicio médico universitario, discriminado por Decanato.

Por otra parte, se encuentran otros estudios aplicados a la evaluación de la calidad del servicio que reflejan entre sus resultados aspectos asociados a la importancia de la información en dicha evaluación. La Tabla I muestra una relación de hallazgos que reseñan algunos resultados indirectos, los cuales relacionan la evaluación de la calidad del servicio con la información.

Otro estudio asociado a eficiencia en servicios realizado por Torres (2008b) [22], usando Frontera Eficiente (DEA, por sus siglas en inglés) y como herramienta el software *Analyst Frontier*, aplicado a un conjunto de 12 empresas del sector del servicio eléctrico de los países Venezuela, Chile, Brasil, Argentina y Colombia, se obtuvo que la “*Información y Comunicación*” está entre las tres (3) primeras variables de entrada que contribuyen a la evaluación de la eficiencia técnica de ese grupo de empresas, con relación a la calidad percibida del servicio, tal como se muestra en la Figura 3.

Tabla 1. Hallazgos de investigaciones en servicios que refieren importancia de la información

Autor	Año	Alcance	Contribución al estudio de la información en Servicios
Quiroga [13]	2002	Revisión Teórica	Establece relación entre la información y la calidad
Torres [15]	2004	Servicios médicos	La prestación del servicio médico puede ser mejorado a través de la implantación de estrategias informativas que consideren la opinión del afiliado, evidenciándose la importancia de la información en la prestación de un servicio de calidad
Romero [17]	2006	Empresas Aseguradoras	Reporta la necesidad de nuevos canales comunicacionales para informar al cliente, a fin de que puedan percibir adecuadamente las dimensiones del servicio ofrecido.
Iguaran [18]	2006	Servicios médicos Odontológico	“la información que reciba el cliente por parte de la empresa puede modificar considerablemente la percepción de la calidad” (p.180.)
Játiva [19]	2006	Servicio de bibliotecas	...“unos servicios de calidad deben incluir la oferta de una información pertinente y adecuada a las necesidades del usuario, por lo que se debe contar con una completa colección de recursos bibliográficos y digitales, sobre cualquier soporte, así como con las herramientas necesarias para asegurar el acceso a las mismas”. (p. 70)
Andrés [20]	2007	Urgencias Hospitalarias	Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos.
Torres [21]	2008a	Calidad de la información en servicios	Se establece un método de valoración de la calidad de la información en servicios.

Por lo anteriormente descrito, la variable “*Información y Comunicación*” puede ser un factor de mejora para incrementar la productividad y calidad en el servicio prestado por las empresas eléctricas. También es importante destacar que estos resultados evidencian una importante relación entre esta variable y la calidad percibida del servicio eléctrico.

Las investigaciones antes presentadas revelan a la información como un factor de valor para los clientes a la hora de apreciar la calidad de un servicio. Bien afirma Duque (2005) [23], que la calidad en el proceso de la prestación del servicio se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones y además afirma que dado su carácter multidimensional ha tenido aceptación tanto desde aproximaciones prácticas como teóricas. Esto queda por verificarse a través de la revisión de la participación de la información en los modelos de evaluación de la calidad del servicio más utilizados en la literatura científica.

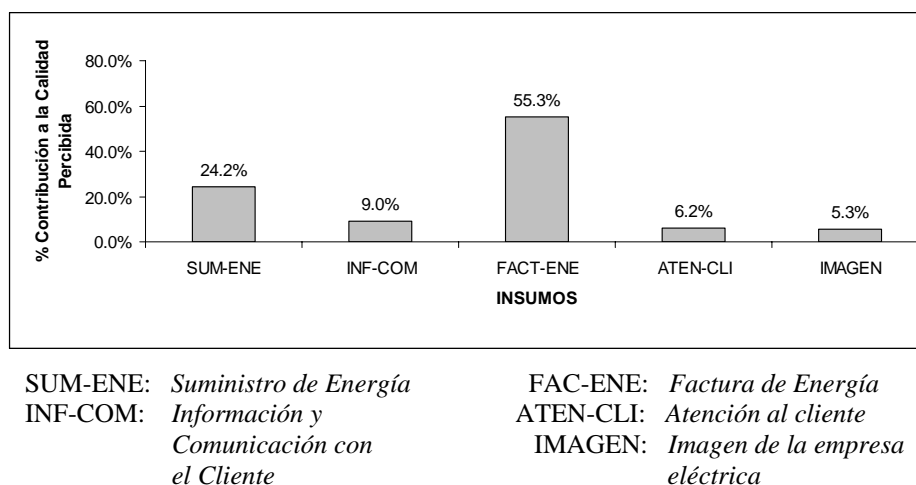
Los modelos de evaluación de la calidad del servicio y la información

A fin de comprender la participación de la información en la evaluación de la calidad del servicio se muestra en la Tabla II una cronología de algunos de los modelos de evaluación de la calidad del servicio que han tenido un mayor impacto en la literatura científica, y que su estructura de valoración difieren significativamente entre sí. Cabe destacar que los modelos de evaluación más representativos, según Duque (2005) [23] son el modelo nórdico de Grönroos (1984) [24] y el americano *Service Quality* (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) [25][26]. También se consideran para la presente revisión el Modelo de atención en la salud de Donabedian (1966) [27] por ser referencia obligada para los servicios médicos y el LIBQUAL por considerar los servicios de información.

Tabla 2. Cronología y descripción de los modelos de evaluación de la calidad del servicio tratados en el presente artículo

Año de Publicación	Modelo	Autor(es)	Dimensiones de valoración	Descripción
1966	Atención médica	Donabedian [27]	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Proceso • Resultado 	Establece una división clásica de indicadores para medir el nivel de la calidad de la asistencia médica
1984	Modelo de calidad de servicio	Grönroos [24]	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad técnica • Calidad funcional • Imagen 	El cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta.
1985 1988	Análisis de deficiencias SERVQUAL	Parasuraman Zeithaml Berry [25][26]	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Mide grado y dirección de la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios
2003	LIBQUAL+™ Calidad de Servicios en Bibliotecas	Thompson B. Cook Heath [28]	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Control del personal • La organización como espacio • Valor del servicio 	Derivado del SERVQUAL, aplicado específicamente a bibliotecas

Un modelo citado en la literatura científica en salud es la propuesta de Donabedian (1966, 1984) [27] [29], quien establece indicadores para evaluar la calidad de la atención médica agrupados en estructura, proceso y resultados. Los de *estructura* son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención. Los de *proceso* se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, y a la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas, además de las actitudes, las habilidades, la destreza y la técnica con que lo llevan a cabo, incluido aquello que los pacientes son capaces de hacer por sí mismos. Los de *resultado* son los referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente con la atención recibida, la cual otorga a esto último una importancia mayor, dado por la necesidad cada vez más creciente de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad, ver Figura 4.



Fuente: Elaborado a partir de datos tomados de Torres (2008b) [22], página 07.

Figura 3. Relación entre variables de insumo y la variable “*Calidad Percibida*” usando DEA-BBC en empresas del sector eléctrico.

En la propuesta de Donabedian (1966) [27], y tratada por este autor en varios de sus publicaciones posteriores, se observa la incipiente importancia dada a la comunicación y el conocimiento del paciente en servicios médicos. Este modelo sigue siendo una referencia importante para la evaluación de la calidad en los servicios de atención en la salud.

Un segundo modelo de interés es el modelo nórdico de calidad de servicio de Grönroos (1984) [24], quien señala que el cliente está influido por el *resultado* del servicio, por la *forma* en que lo recibe y por

la *imagen corporativa* de la organización que lo presta, ver Figura 5. Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, lo satisface. De igual forma describe cómo el exceso de expectativas genera problemas en la evaluación de la calidad. Ya en este modelo puede observarse el uso de información en lo que respecta a la dimensión *imagen de la organización*, sin embargo, el uso de la información en servicio va más allá de esto, de acuerdo a la descripción de la información en servicios ilustrada en Figura 1.

Por otra parte, el modelo de escala múltiple SERVQUAL [25][26] propone que la calidad del servicio puede medirse en función de la satisfacción del cliente en términos de comparar la percepción del servicio recibido con sus expectativas iniciales. Cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del cliente, el servicio se califica como inaceptable. Y, finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del cliente, se define como servicio de calidad satisfactoria. Para medir estos niveles sus autores proponen cinco (5) dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mostrados en la Figura 6.

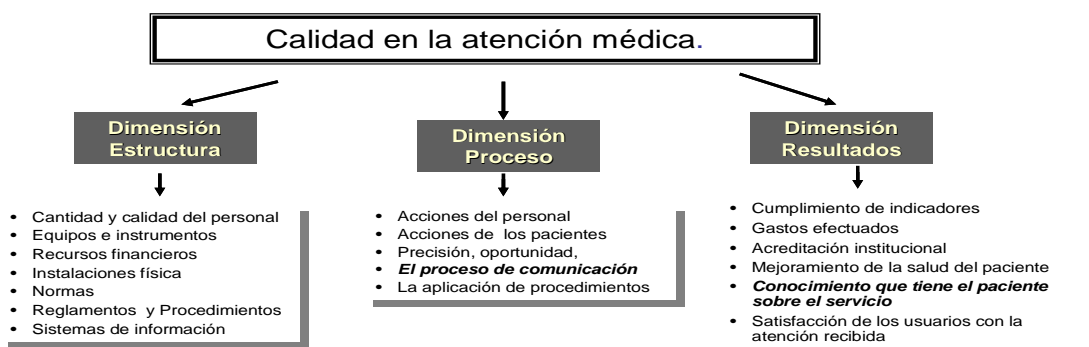
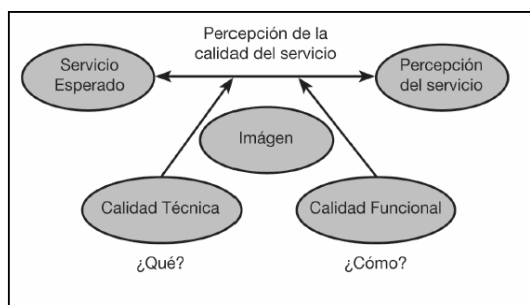


Figura 4. Modelo de Calidad de la atención médica propuesto por Donabedian



Fuente: Grönroos (1984, p.40) [24]

Figura 5. Modelo de calidad de servicio planteado por Grönroos.

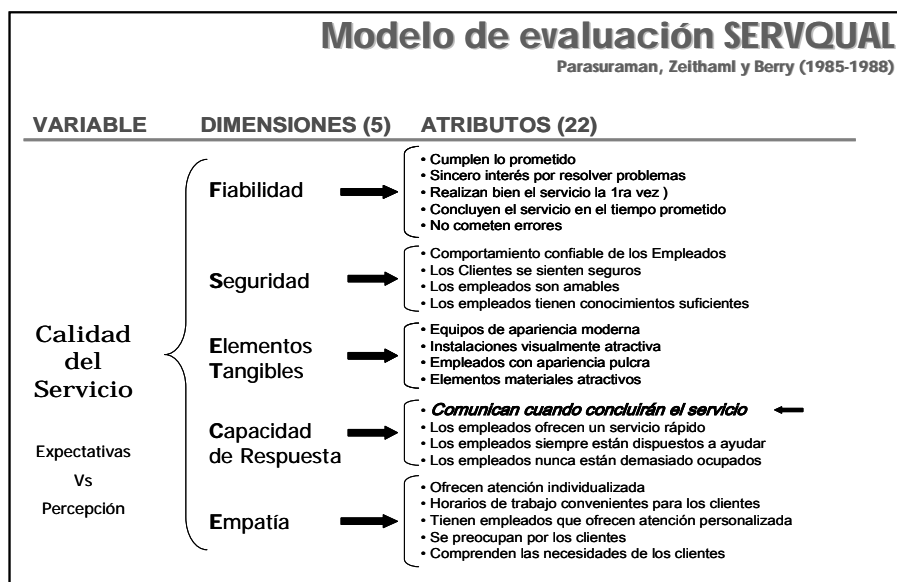
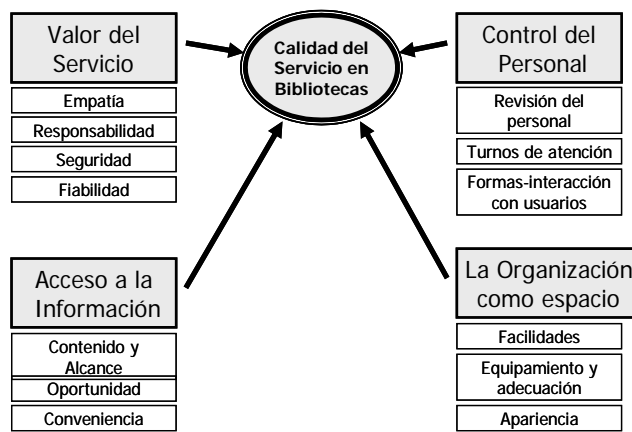


Figura 6. Modelo de Evaluación de la Calidad del Servicio SERVQUAL

Se aprecia en la anterior figura que en uno (1) de los veintidós (22) atributos, “*Comunican cuando concluirán el servicio*”, trata el uso de información, sin embargo este atributo es limitado para medir la percepción que tiene el cliente con relación a la información en el servicio prestado

Tanto el modelo de Grönroos y el SERVQUAL han sido motivo de numerosos estudios y propuestas de ajustes o variaciones, sin embargo como pudo apreciarse anteriormente, la información no destaca en dichos modelos de evaluación como un factor de evaluación.

Como último modelo de evaluación de la calidad del servicio a revisar en el presente artículo se tiene el LibQUAL+ propuesto por Thompson (2003) [28]. Este se origina como resultado de la aplicación práctica a una serie de bibliotecas universitarias de la herramienta SERVQUAL para la evaluación de la satisfacción de usuarios, muy popular en el sector privado. Estas aplicaciones demostraron que no resultaba plenamente satisfactoria y que necesitaba una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva, 2006) [19]. LibQUAL+ es un sistema de obtención de datos sobre la calidad del servicio percibida por los usuarios, utilizando para ello un sistema automatizado y con recogida de datos por medio de una aplicación web. Proporciona los resultados de la medición de los servicios bibliotecarios desde la perspectiva del usuario en razón de la calidad del servicio recibido. Probablemente, el aspecto clave de LibQUAL+[30], sea su aplicación informática, que le permite una gran sencillez técnica. Para la evaluación de la calidad del servicio, este modelo usa cuatro (4) dimensiones, ver Figura 7.



Fuente: Adecuación realizada tomando como fuente Játiva (2006) [19] y Ferrer (2005) [31]

Figura 7. Modelo de Calidad de Servicios en Biblioteca LibQUAL.

Brevemente cada dimensión significa: a) *Valor del servicio*: fusiona tres dimensiones establecidas por el modelo SERVQUAL: empatía, responsabilidad y seguridad. b) *Biblioteca como lugar*: características de las instalaciones, equipos y apariencia del personal, además de las facilidades para el estudio y trabajo en grupo. c) *Acceso a la información*: relacionado con la cobertura y alcance de la información, la adecuación de las colecciones y el acceso a la información. d) *Control de personal*: relacionado con personal que suministra información, formas diseñadas para que los usuarios interactúen con la biblioteca, y turnos de atención del personal.

El modelo LibQUAL+ es una contribución importante en la evaluación de la calidad del servicio en biblioteca, por la incorporación de la información como una de sus dimensiones de valoración.

3. RESULTADOS

Si bien los modelos presentados han sido motivo de aceptación por muchos investigadores, y aplicados por ellos, otros han cuestionado dicho proceso de evaluación. Ruiz (2004) [32] destaca que “*debe prestarse atención a los atributos en los que se fijan los clientes para juzgarla*” (p.50), reafirmando el carácter variable de los determinantes de valoración de la calidad y la necesidad de ajustarlos al juicio de los clientes. En este sentido, Duque (2005) [23] afirma que el punto de divergencia es la identificación de los *determinantes* de dicha calidad del servicio. Las clasificaciones de dimensiones que se otorgan son variables y heterogéneas, sin que exista por el momento ningún consenso al respecto.

Cabe destacar los hallazgos de Lotfollah (2006) [33], quien destaca la importancia de la fiabilidad del servicio y afirma que esta valoración debería ampliarse en el Modelo SERVQUAL cuando sea

necesario. Berry (2004) [34], uno de los coautores del Modelo SERVQUAL, ya afirmaba que “la fiabilidad es la más importante” (p.109). Esto coincide con los hallazgos de Santomá (2007) [35] quien presenta una revisión literaria de diversas investigaciones sobre evaluación de la calidad del servicio en hotelería para el periodo entre 1990 hasta el 2007, encontrando que los atributos principales como resultado de dichas evaluaciones se agrupan en tres (3) grandes grupos: los relacionados con aspectos tangibles del establecimiento, con la *fiabilidad* y con el desempeño de los empleados. Consultando el Diccionario de la Real Academia Española, la fiabilidad se refiere a la “*cualidad de fiable*”, significando este último “*creíble, fidedigno, sin error. Datos fiables*”. Se pudiera asociar entonces, la fiabilidad al uso de información fiable, de calidad.

Con respecto al modelo LibQUAL, también se encuentran algunas limitaciones. Játiva (2006) [19] señala que una medición de la calidad de la biblioteca basada solamente en las colecciones es obsoleta, considerando que debe evaluarse por lo que hace la biblioteca y no solamente por la calidad de sus colecciones de información. Por otra parte se aprecia que este modelo valora la información como objeto principal del servicio, por tratarse de servicios de información, sin embargo existen otros elementos informacionales como parte del servicio que no son considerados, y que pudieran ser valorados por el cliente, tal como los mostrados en la Figura 1.

Por último, se trae aquí la definición de Torres sobre calidad de la información en servicios, por su pertinencia con el tema tratado, expresada como “*conjunto de propiedades y características intrínsecas de la información que la organización entrega formalmente al cliente, y que le confieren su capacidad para satisfacer sus necesidades informativas expresadas o implícitas*” (p.6). Dejando así planteado la posibilidad de considerar en los modelos de evaluación de calidad de servicio, la valoración de la información de una manera más próxima a lo que actualmente aprecia el cliente en los servicios en la era de la información.

4. CONCLUSIONES

La investigación literaria, sobre todo la más reciente, reporta a la información como factor de valoración en la evaluación de la calidad del servicio. Se aprecia acá el impacto de la información en la apreciación del cliente con relación a la calidad del servicio, sin embargo los modelos de evaluación de calidad del servicio poco consideran dicha valoración.

La evolución de los modelos de evaluación de la calidad del servicio vista desde la perspectiva de la información es incipiente, siendo inconstante, lenta y excluyente. Esto es, no estable con relación a la progresiva incorporación de la información, pausado y a distancia de lo que reportan los hallazgos literarios, y excluyente debido a que se aprecia mayor valoración de la información en los servicios médicos y bibliotecarios dejando por fuera otros tipos de servicios.

Considerar a la información como un factor de valor por el cliente ofrece una nueva propuesta de creación de valor en la organización que permitirá la mejora en la eficiencia de los procesos de prestación del servicio. Esto permitirá el diseño de nuevas estrategias para mejorar la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio, basada en mejorar la calidad de la información.

Como resultados de los anteriores hallazgos cabe proponer estudios que se aboquen a medir la valoración de la información en la apreciación del cliente con respecto al servicio recibido. También es pertinente estudios que propongan una adecuación a los modelos existentes de evaluación de calidad del servicio, tal vez profundizando lo concerniente a la fiabilidad a través del uso de información de calidad, o el diseño de un nuevo modelo que mejor se ajuste a la realidad en servicios, considerando la información.

5. REFERENCIAS

- [1] Arzola, M.; Mejias A. (2007). Modelo Conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios Revista Venezolana de Gerencia de la Universidad del Zulia. Enero-Marzo, Vol 12, Nro 037, pág 80. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/290/29003706.pdf>
- [2] Castells, M. (2000a). Era de la información, la economía, sociedad y cultura: la sociedad red. Volumen 1. Siglo veintiuno Editores. 580 páginas.
- [3] Capanegra, H. (2006). El Gobierno Electrónico y la atención a la ciudadanía a través de la Mesa de Servicios. Artículo de Blog. 3 Páginas. Disponible: <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5143>
- [4] Torres, M. (2007). Gobierno Electrónico y Gestión de la Información. Investigación realizada en el marco de la asignatura Ciencias de la Ingeniería del Doctorado en Ciencias de la Ingeniería Mención Productividad. Trabajo en vía de publicación. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, UNEXPO. Venezuela. Pág 5.
- [5] CLAD. (2007). Gobierno electrónico y Sociedad de la Información. Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico Políticas, estrategias, planes, programas y marco legal. Caso Republica Bolivariana de Venezuela. Pág 01. Disponible: <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>
- [6] Méndez, A., Astudillo, M. (2008). La investigación en la era de la información. Trillas. México. 181 páginas.

- [7] Davenport T. (1999). *Ecología de la Información. Porqué la tecnología no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información.* Oxford University Press. USA. 296 Páginas.
- [8] Currás, E. (2006). *Informacionismo y asimilación neuronal de la información.* I Congreso Internacional sobre Tecnología Documental y del Conocimiento. Fundación Ciencias de la Documentación. Disponible: www.documentalistas.com. 36 páginas.
- [9] Capurro, R. (2007). *Epistemología y Ciencias de la Información.* Enlace: *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.* Año 4, Nro 1, Enero-Abril 2007. Pág.11-29. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/823/82340102.pdf>
- [10] Sánchez, S. (2006). *Gerencia del Conocimiento: de la Gestión de la Información a la Gestión del Conocimiento: premisas y herramientas.* Dirección de la Red de Información y Conocimiento, SELA. Ponencia dada en el marco del Primer Taller “El Observatorio como Herramienta para la Gestión de la información y del Conocimiento”. Caracas, 22 de Noviembre de 2006. IICA - SELA - INIA - Asamblea Nacional. Lámina 15.
- [11] Choo, Chun Wei; Colin Furness, Scott Paquette, Herman van den Berg. (2006). *Working with information: information management and culture in a professional services organization.* *Journal of Information Science*, 32 (6) 2006, pp. 491–510. Disponible en: <http://choo.fis.utoronto.ca/>
- [12] Cornella A. (2000). *Infonomia!com. La empresa es información.* Versión 1.0. Ediciones Deusto. Barcelona, España. Pág 67.
- [13] Quiroga, L. (2002). *Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones.* *Revista ACIMED Volumen 10 05 2002.* Cuba. P.05. Disponible: <http://eprints.rclis.org/archive/00001841/01/gestion.pdf>
- [14] Serrano; Zapata. (2004). *Auditar la información para gestionar el conocimiento.* *Revista AprendeRH.* Pag 37-42. España.
- [15] Torres M. (2004). *Diseño de un plan para mejorar la calidad de la información en un instituto de previsión social.* Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de Magíster Scientiarum en Ingeniería Industrial. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, UNEXPO. Venezuela. 192 páginas.
- [16] Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre.* 3ra edición. Editorial 3R. pág. 37.
- [17] Romero, G; Romero, J. (2006). *Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo.* *Revista de Ciencias Sociales v.12 n.3 Maracaibo set. 2006.* Pág. 10. Disponible: <http://www.scielo.org.ve/>
- [18] Iguaran y Otros. (2006). *Satisfacción de los clientes del servicio médico odontológico de la universidad del Zulia.* *Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB.* Volumen 10, Nro 1, 2006, págs 176-203. Disponible: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/309/30910111.pdf>
- [19] Játiva Miralles, M., Gallo León, J. (2006). *Libqual+TM: Evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario.* Nro. 1, Enero-Marzo. *Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD).* Páginas 53-74. Disponible: <http://www.anabad.org/publicaciones/>

- [20] Andrés, M.; García, L.; Rubini, S.; Juárez, R.; Skaf, E.; Fernández, M.; Llorens, P.; Álvarez, A.; Vegas, F.; Epelde, F. (2007). Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios. *Revista de Calidad Asistencial*, pág 161-167.
- [21] Torres, M.; Torres, E.; Rojas, D.; Vásquez, C. (2008a). Método de Evaluación de la Calidad de la Información en Servicios basado en tratamiento borroso. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, Nro. 47 Junio 2008. Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, UNEXPO. Venezuela. 20 páginas.
- [22] Torres, M., Vásquez, C. (2008b). Estudio de Sensibilidad de la Eficiencia de la Calidad Percibida del Servicio en Empresas del Sector Eléctrico Usando DEA. Estudio en vía de publicación. Venezuela. 10 páginas.
- [23] Duque E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR Universidad Nacional de Colombia*. 17 páginas.
- [24] Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- [25] Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- [26] Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- [27] Donabedian A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, No. 3, part 2, pag. 166 - 203. Publicado nuevamente en el 2005.
- [28] Thompson, B., Cook, C., Heath, F.; (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+TM Study. *Structural Equation Modeling* 10. pág. 456-464.
- [29] Donabedian A.(1984). La Calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. *Prensa Medica Mexicana*; 1984. xxiii, 194 páginas.
- [30] LibQUAL. Disponible: www.libqual.org. Consultado el 23 Mayo 2008.
- [31] Ferrer A., Rey C. (2005). Aplicación del LibQUAL+ en el Crai de la Universidad de Barcelona. Disponible: <http://www.recercat.net/handle/2072/1497>
- [32] Ruiz, C. (2004). Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA)*. Madrid. 216 páginas.
- [33] Lotfollah Najjar, Ram R. (2006). Service Quality: A Case Study of a Bank. *The Quality Management Journal*. Julio 13(3) pag.35-44. Disponible: <http://www.proquest.com/>
- [34] Berry, L. (2004). *Un buen servicio ya no basta*. Deusto.345 páginas.
- [35] Santomá Ricard, Costa G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura. *Grupo de Investigación en Gestión Turística del ESADE*. España. 21 Páginas. Disponible: <http://www.esade.es/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>