

La Calidad de la Información en los Servicios: Factor de Productividad Social

Maritza Torres

Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela,
mtorres@ucla.edu.ve

Carmen Vásquez

Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre", Barquisimeto, Venezuela,
cvasquez@unexpo.edu.ve

RESUMEN

En esta última década, enmarcada en la Sociedad de la Información, se aprecian importantes esfuerzos mundiales y locales que promueven el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y de la información, en pro del desarrollo de los países y mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos. Los servicios públicos y privados son impactados por este fenómeno social, sin embargo, se observan deficiencias informativas en su prestación causando demoras, retrabajo, insatisfacción, incremento en costos e improductividad que afectan a la organización de servicio, al ciudadano y, especialmente, a la sociedad. No basta estar a la vanguardia de las TIC, es vital orientar esfuerzos institucionales y sociales para mejorar la calidad de la información manejada. Mejorar precisión, accesibilidad, suficiencia, fiabilidad, oportunidad y seguridad de la información incrementan su valor para el cliente y mejora la calidad del servicio, contribuyen al uso eficiente del tiempo de los involucrados, reduce costos de tramitación, mejora la eficiencia en procesos, y por consiguiente, ciudadanos más satisfechos y una sociedad más productiva. Este trabajo tiene como objeto elaborar una revisión sobre las aplicaciones más recientes sobre calidad de la información en servicios con miras a incrementar la productividad social.

Palabras claves: Calidad de la información, servicios, productividad social.

ABSTRACT

In the last decade, under the Information Society, there are significant efforts globally and locally to promote the use of Information and Communication Technologies (ICT) and the information, for develop of countries and improving the quality of life for its citizens. The Services, public and private, are especially impacted by this social phenomenon, however, there are shortcomings of information in service delivery, causing delays, redo work, dissatisfaction, increased costs, and unproductiveness for the organization service, for customer or citizen, and especially for the society. It is not enough to be at the forefront of ICT, also it is vital to guide social and institutional efforts to improve the quality of information managed. Improve aspects such as accuracy, accessibility, adequacy, reliability, timeliness and security of information increases its value to the customer and improve service quality. This effort will affect positively in efficient use of time on the part of those involved, reducing costs and operational efficiency of public spending and private investment, more satisfied citizens and a more productive society. This work aims to develop a review of the latest applications to improve information and service quality in order to increase social productivity.

Keywords: Information Quality, services, social productivity.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy día existe una evidente preocupación por mejorar la calidad de los servicios. Una vía ha sido a través de la aplicación intensiva de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), sin embargo Davenport (1999) afirma que ésta no es suficiente para lograr el éxito en la era de la información. Castells (2000) afirma que la evolución hacia una nueva sociedad, hacia una nueva economía basada en la productividad, generada por conocimiento e información, demanda cambios organizacionales hacia un “*desarrollo informacional*” como fuente de creación de valor. Si bien es útil disponer de TIC es más importante la capacidad que tenga la organización de asimilar, comprender y utilizar inteligentemente la información incorporada a los procesos operativos y gerenciales. En este sentido Cornella (2000) afirma que “*Las organizaciones son información*” (p.67).

Sin embargo algunas deficiencias informativas se observan actualmente en los servicios. Entre estas deficiencias se encuentran las demoras por errores en los datos de una tramitación, portales web desactualizados o con errores, con información insuficiente o inexistente, incremento de los costos de operación por atención a clientes que reclaman por errores en sus consumos, confusiones de comunicación en el servicio prestado y otros.

Las deficiencias informativas en los servicios causan una reacción en cadena de desperdicios que incrementan los costos y afectan la productividad de las organizaciones, sin embargo son más intensivas las acciones orientadas a la implantación de plataformas tecnológicas en comparación con los dedicados a mejorar los flujos de información en la prestación de los servicios. En tal sentido el presente trabajo tiene como objeto elaborar una revisión sobre las aplicaciones más recientes que permitan mejorar la información y su calidad en los servicios con miras a incrementar la productividad social. El mismo está estructurado en la descripción de la metodología, una sección de desarrollo dedicada a presentar los avances y las teorías más recientes en cuanto a este tema y finalmente, la presentación de los resultados y conclusiones derivados de la investigación.

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo se apoya en una investigación documental sobre las teorías y aplicaciones recientes en calidad del servicio, ciencias de la información y políticas internacionales y nacionales orientadas a promover el desarrollo y productividad social. Se analiza, con bases teóricas y empíricas, la importancia actual de la calidad de la información en la prestación de un servicio de calidad y su efecto en la productividad social.

3. DESARROLLO

3.1 IMPORTANCIA SOCIAL DE LA INFORMACIÓN EN SERVICIOS.

En el 2003, con motivo de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, se declara el compromiso mundial de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información que promueva el desarrollo sostenible de los países así como la mejora de su calidad de vida. Esto se reafirma en el año 2005, en Túnez, en la segunda fase de esta cumbre, cuando se declara la importancia del acceso a la información para contribuir de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural de los países.

En el caso de Venezuela, con relación a la información en los servicios, se reconoce el interés público de la información y de la calidad de los servicios en los artículos 117, 28 y 58 de su constitución, en los cuales se declara que toda persona tiene derecho a disponer de servicios de calidad, de información adecuada de los productos y servicios que consume, de acceder a la información y datos sobre sí misma o sobre sus bienes y, finalmente, de disponer de información oportuna, veraz e imparcial.

La acelerada evolución de los servicios ha transformado, diversificado y modernizado la forma en que los servicios se prestan y, por tanto, el cómo se percibe su calidad. Serna (2006) 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, hoy día, que dichas relaciones, redes e

interacciones descansan fundamentalmente en información, definida por Marcos (2005) como una relación triádica entre un evento, un receptor y un sistema de referencia, que aplicado a la presente investigación se corresponde a la relación entre el servicio, el ciudadano o cliente y la sociedad, tal como se ilustra en la Figura 1.

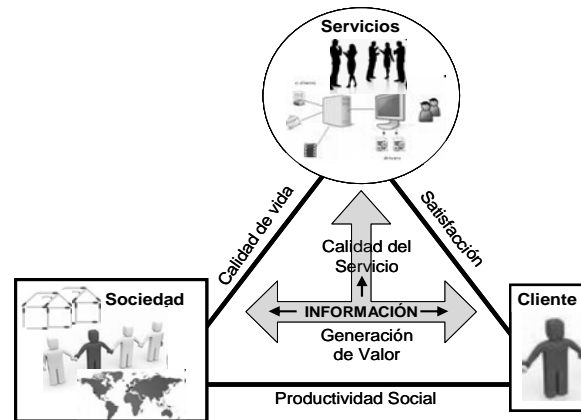


Figura 1: Relación entre el cliente, los servicios y la sociedad vista desde la perspectiva de la calidad del servicio y la información

Promover el uso de la información y de las TIC, especialmente en servicios, representan un desafío y compromiso global que perfila a la información como un factor de desarrollo de los países, orientada a incrementar el bienestar de los ciudadanos y contribuir con la productividad social.

3.2 LA PRODUCTIVIDAD SOCIAL Y LA INFORMACIÓN.

Barraza (2006) define la productividad social como un conjunto de logros reflejados en productos medibles como resultado de la armonización de sus recursos productivos, donde se combina el conjunto de objetivos establecidos, logros alcanzados, la aceptación e interacción con la comunidad, pertinencia y trascendencia. Por otra parte la Fundación Social de Colombia (2008) la refiere como el fortalecimiento y la transformación de las instituciones públicas y privadas en favor de facilitar y hacer ágiles las transacciones políticas, económicas y sociales que permitan fomentar la participación y la riqueza de la sociedad. En este sentido la información se presenta como un elemento que contribuye al fortalecimiento, transformación y al logro de sus resultados, especialmente en el sector servicios.

El compromiso de la información, como factor de productividad social en servicios, se traduce en esfuerzos y proyectos que afectan el quehacer social, entre las cuales destaca la modalidad de gestión pública apoyada en el uso intensivo de las TIC. Se trata del Gobierno Electrónico (CLAD, 2008), orientado a mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública y aumentar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana, Sepúlveda (2005). En este sentido la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CLAD, 2007) destaca que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social, afirmando que “la información y el conocimiento constituyen factores esenciales de la productividad y el desarrollo humano” (p.3).

3.3 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SERVICIOS.

Antes, durante y luego de la prestación del servicio ocurre entre la organización prestadora de servicio y el cliente o ciudadano, un intercambio de flujos de información que permiten al ciudadano conocer, solicitar, recibir y evaluar un servicio. Así mismo permite a la organización conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos o clientes, ofrecerles los servicios, prestarlos y mejorarlos en función de las opiniones dadas por el cliente como resultado de la calidad percibida. Estos flujos de información en servicios se ilustran en la Figura 2.

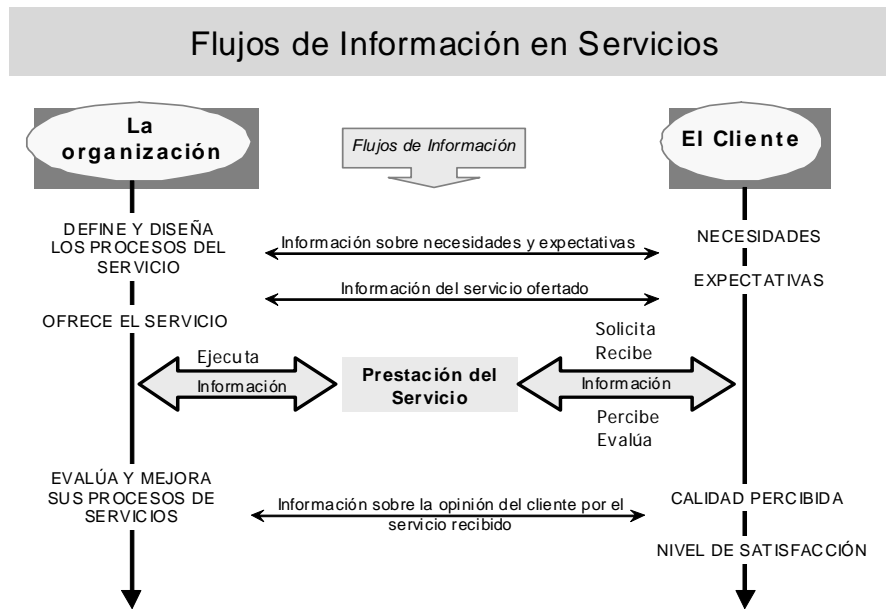


Figura 2: Flujos de Información en Servicios.

El valor de la información ha sido motivo de diversos estudios, en las cuales autores como Choo et al (2006), Choo (2008), Davenport (1999), Castell (2000), Cornella (2000), Serrano (2004), Torres (2004) y Sánchez (2006) 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. Mientras mayor sea la calidad de la información mayor será el valor para el cliente.

A pesar de la importancia dada actualmente a la información ésta se ha visto mermada por el alto interés en las TIC, desviándose del verdadero propósito de la misma, que es la de informar a los usuarios en el lugar y en el momento adecuado, Lazcano y Font (2008). En este sentido Choo (2008, p.794) señala que la información presenta tres (3) capacidades:

- Prácticas de tecnología de la información: capacidad para gestionar eficazmente las aplicaciones y la infraestructura de apoyo a las operaciones.
- Prácticas de gestión de la información: capacidad para gestionar eficazmente la información sobre su ciclo de vida, esto es, su captura, recopilación, organización, procesamiento y mantenimiento.
- Cultura organizacional orientada a la información: capacidad para inculcar y promover valores y comportamientos en las personas para el uso eficaz de la información.

Puede apreciarse entonces que la implementación de TIC es sólo una de las tres capacidades de la información, por lo cual su gestión, calidad y uso eficaz no debe ser descuidada por las organizaciones, especialmente por las de servicio, so pena de presentar deficiencias informativas que afecten la calidad del servicio. Entre estas deficiencias se puede contar los errores en datos de una tramitación a cara del ciudadano, dificultades para acceder a la información pública, portales web desactualizados, con errores, con información insuficiente o inexistente, entrega de información inconsistente en diferentes canales de comunicación de la organización, entre otros.

En este sentido se encuentran investigaciones las cuales refieren las deficiencias de la información en los procesos de servicios y proponen mejoras en su calidad, Ladeira (2008, p. 101) y Torres (2004, p.112). Casos de errores en tramitaciones son referidas en publicaciones en la web, según el Observatorio de la inmigración de la Universidad de Alicante (2008). Por otra parte algunas investigaciones destacan la relación entre el nivel de información del cliente y su percepción por la calidad del servicio prestado, Andrés et al (2007) y Torres (2004), y enfatizan la

importancia de su calidad (Torres y Rojas, 2008). Todo lo anterior demuestra que es necesario fomentar esfuerzos por mejorar la calidad de la información, tanto en los servicios públicos como privados.

Torres y Rojas (2008, p. 13) contribuyen con una definición de Calidad de la Información entregada al cliente en servicios, la cual la describen como “*el 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. Esta entrega formal de información se refiere a la acción o conjunto de acciones controladas por la organización para entregar al cliente la información que la organización desea que éste reciba, a través de algún soporte o medio previamente establecido*”. Estos autores proponen un modelo de evaluación de la calidad de la información, en el cual se identifican las propiedades de calidad de la información en servicios, entre las cuales destacan su accesibilidad, operatividad y entrega, características útiles para identificar mejoras en la calidad de los servicios. Este modelo se realizó para un caso de servicios médicos y es mostrado en la Figura 3.

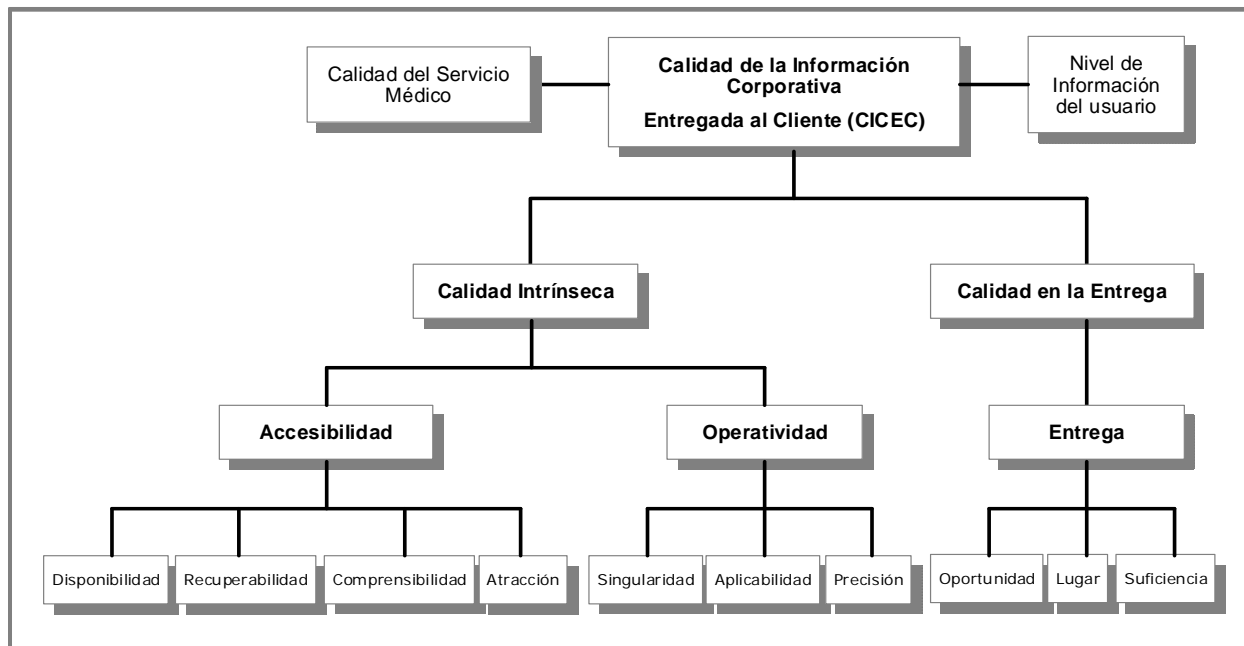


Figura 3: Propiedades de la Calidad de la Información entregada al cliente en servicios.
Fuente Torres y Rojas (2008)

De acuerdo a lo anterior, mejorar la accesibilidad de la información, su utilidad y condiciones de entrega permitirá mejorar la calidad percibida del servicio.

3.4 CALIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCTIVIDAD

La relación entre la calidad del servicio prestado por las empresas y su productividad ha sido motivo de diversos estudios y propuestas. Ya en 1989 Deming, en su libro “*Calidad, productividad y competitividad*”, estudia esta relación con su propuesta de “*reacción en cadena*”, especialmente en servicios.

Esta relación de la calidad del servicio y la productividad es tratada por Parasuramant (2002), coautor del Modelo SERVQUAL ampliamente reconocido a nivel internacional, quien destaca que la calidad del servicio influye tanto en la perspectiva de la empresa como en la del cliente, agregando además que esta perspectiva dual resalta la sinergia potencial entre dicha calidad y la productividad.

Desde una perspectiva social, Taguchi, referido por Hoyer y Hoyer (2001), afirma que la falta de calidad se refleja en la pérdida que un producto o servicio causa a la sociedad después de haber sido entregado. Esta preocupación por el efecto social de la calidad se aprecia hoy día cuando se afirma que la calidad del servicio contribuye con la

riqueza social, tal como lo refiere el Centro Nacional de Productividad de Colombia (2008). Así mismo, el Centro Nacional de Calidad y Productividad ChileCalidad (2008) señala que la calidad y la productividad son temas sustantivos para este país no sólo desde el punto de vista económico sino también como sociedad.

En este sentido la prestación de servicios, apoyada en el uso de información de calidad, contribuye a mejorar la calidad de los servicios (Ladeira, 2008; Romero y Romero, 2006;), a incrementar la satisfacción de los ciudadanos y clientes, Andrés y otros (2007), Iguaran (2006, p.180), y la eficiencia de las organizaciones, Torres y Vásquez (2008). Puede apreciarse entonces que mejorar la calidad de la información y sus procesos en servicios contribuye a que la organización mejore su eficiencia en las operaciones, su productividad y la de la sociedad en la cual se suscribe.

4. RESULTADOS

Con la revisión de las teorías y aplicaciones recientes en calidad del servicio, ciencias de la información y políticas internacionales y nacionales se encuentran evidencias de la importancia actual de la información en la prestación de un servicio de calidad a fin de promover el desarrollo y la productividad social, especialmente hoy día cuando gran parte de los servicios que se prestan tienen incorporado un alto componente de información.

El impacto de las TIC como elemento tecnológico emergente que ha facilitado las comunicaciones y las transacciones de servicios a nivel mundial, ha opacado el rol de la información así como los esfuerzos por mejorar su calidad como parte vital de dichas comunicaciones y transacciones. A pesar de los avances tecnológicos en TIC, aún se aprecian deficiencias en los servicios derivadas a la falta de calidad de la información manejada, lo cual afecta la calidad percibida del servicio por parte del cliente y la eficiencia de los procesos del servicio de la organización. Ambos efectos, tanto para el cliente como para la organización, se proyectan en el bienestar y productividad de la sociedad en la cual se suscriben.

La calidad de los servicios, tanto públicos como privados, debe ser considerada como un hecho social de importancia, pues reflejan el grado de bienestar de las organizaciones y ciudadanos o clientes, observada a través del grado de eficiencia logrado en las operaciones de servicios que día a día requieren realizar los involucrados. En consecuencia, considerando a la información como un factor de valor para mejorar la calidad de los servicios, una nueva agenda informacional para la sociedad debe ser la de reducir las deficiencias informativas en servicios derivadas a la deficiente calidad de la información manejada, contribuyendo así, conjuntamente con las TIC, al fortalecimiento y transformación de las instituciones públicas y privadas en favor de facilitar y hacer ágiles las transacciones políticas, económicas y sociales.

Por lo anterior, más allá de la preocupación de las organizaciones por la implantación y consolidación de la plataforma tecnológica en servicios es importante establecer una eficiente gestión de la información tanto en servicios públicos como privados mejorando así su calidad, asegurando ciudadanos mejor informados y la transparencia de los procesos informativos, redundando así en la prestación de servicios eficientes para bienestar de la ciudadanía en general, organizaciones y sociedad. La formulación de estrategias centradas en el valor de la información estarían orientadas no sólo a considerar los medios que la comunican, sino la participación de los actores, clientes y prestadores de servicios para un flujo de información satisfactorio, donde aspectos como la accesibilidad, utilidad, precisión, actualidad, suficiencia y seguridad de la información toman valor para el cliente.

Mejorar la calidad de los servicios a través de estrategias informacionales contribuye a incrementar la eficiencia de la organización y a satisfacer al cliente, optimizando el tiempo y los costos de los involucrados e influyendo positivamente en el desarrollo tanto económico y social de los países.

CONCLUSIONES

1. La calidad de los servicios públicos y privados, constituyen un componente social de importancia al reflejar el grado de bienestar de las organizaciones y sus clientes, observada en la eficiencia alcanzada en las operaciones de servicios que día a día realizan.

2. La prestación de servicios y la percepción de su calidad se ven influenciados por la calidad de la información manejada antes, durante y después de la prestación del servicio. Entre las características deseables en la información destacan la precisión, accesibilidad, suficiencia, disponibilidad, fiabilidad, seguridad y oportunidad.
3. La información constituye un factor de valor para mejorar la calidad de los servicios, por lo cual reducir las deficiencias informativas en servicios contribuye, conjuntamente con el uso de las TIC, al fortalecimiento y transformación de las instituciones públicas y privadas en favor de facilitar y hacer ágiles las transacciones políticas, económicas y sociales. Al mejorar la calidad de la información y sus procesos en servicios, las organizaciones incrementan el bienestar de sus clientes al ofrecer servicios de mejor calidad, mejoran su eficiencia en las operaciones, su productividad y la de la sociedad en la cual se suscribe.
4. Las TIC han desempeñado un rol determinante en la transformación de los servicios, especialmente los servicios públicos en la modalidad de Gobierno Electrónico, sin embargo no es suficiente que las organizaciones se encuentren a la vanguardia tecnológica, es vital además implementar una agenda que promueva la mejora de la calidad y gestión de la información en servicios.
5. La triada *organizaciones de servicio – ciudadanos - sociedad* es beneficiada por los esfuerzos internacionales y locales que promueven el uso de las TIC y, especialmente, por aquellos dirigidos a mejorar la calidad de la información por el valor agregado que esta incorpora a la calidad del servicio. Este beneficio se refleja especialmente en el bienestar y productividad de la sociedad.

REFERENCIAS

- 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*, pp 161-167.
- Barraza de Anda, M. (2006). “La productividad en las Universidades Públicas Estatales (UPE) en México: una perspectiva y un modelo de análisis”. *XI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Ciudad de Guatemala, 7 - 10 Nov. 2006, <http://www.clad.org.ve/fulltext/0055358.pdf>, 13/12/08.
- Castells, M. (2000). “Era de la información, la economía, sociedad y cultura: la sociedad red”. Volumen 1. Siglo veintiuno Editores. 580 páginas.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2007). “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. *IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. <http://www.clad.org.ve/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2008) “Gobierno electrónico y Sociedad de la Información. Factores que inciden en el desarrollo del Gobierno Electrónico Políticas, estrategias, planes, programas y marco legal. Caso República Bolivariana de Venezuela”, <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>, 27/12/08.
- Centro Nacional de Productividad de Colombia (2008). “Productividad para generar Riqueza Social”. *Revista Más Vida (Asocajas)*. Junio 2008. <http://www.cnp.org.co/contenidos/Productividad-generar-Riqueza-Social.php>, 12/01/09.
- Centro Nacional de Calidad y Productividad ChileCalidad (2008). “Premio PYME: Incorporando un modelo de gestión de excelencia”. <http://www.chilecalidad.cl/>, 30/01/09.
- Choo, Ch. (2008). “Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of Three Organizations”. *InterScience. Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59 (5), 792–804. <http://choo.fis.utoronto.ca/>, 26/06/08.

- Choo, Ch.; Colin, F., Paquette, S., Berg, H. (2006). "Working with information: information management and culture in a professional services organization". *Journal of Information Science*, 32 (6) 2006, pp. 491–510, <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1274692> ,15/11/08.
- Cornella, A. (2000). "Infonomia!com. La empresa es información". Versión 1.0. Ediciones Deusto. Barcelona, España. pp 67.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2003). "Declaración de Principios de Ginebra". http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi.asp?lang=es&id=11610, 20/10/08.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (2005). "Informe de la fase de Túnez de la cumbre mundial sobre la Sociedad de la Información". Túnez, Noviembre 2005. <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>, 20/10/08.
- 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.
- Fundación Social (2008). "Un Proyecto de Intervención Social en Colombia". <http://www.fundacion-social.com.co/webb/mision/pronac.htm>, 20/01/08.
- Hoyer, R., Hoyer, B. (2001). "What is Quality?. The different definitions of quality". *Quality Progress*. pp 53-62.
- Ladeira, E. (2008). "Information Quality Improve on PETROBRAS Maritime Transport: Analysis and proposals". http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/37983265.html, 30/01/09.
- Lazcano, C.; Font, E. (2008). "Los hechos de información, un escenario para evaluar la brecha digital local del usuario/cliente en la sociedad del conocimiento". *Revista anales de Documentación*, Nro 11, 2008, pp 79-92. Facultad de Economía. Universidad de La Habana, Cuba.
- Marcos, A. (2005). "Una medida general de la información". *Capítulo incluido en J. M. Cavero, B. Vela y E. Marcos (eds.): Aspectos filosóficos, psicológicos y metodológicos de la informática*. Dykinson, Madrid, 2005, I.S.B.N.: 84.9772-749-5, pp 57-64. <http://gramola.fyl.uva.es/~wfilosof/webMarcos/index.html>, 17/12/08.
- Observatorio de la inmigración de la Universidad de Alicante (2008). "Detectan 'graves errores' en la información de la web de la Generalitat para los inmigrantes". *El Mundo.es de fecha 17/06/2008*. <http://www.elmundo.es/elmundo/2008/06/17/valencia/1213723592.html>, 01/02/09.
- Parasuraman, A. (2002). "Service Quality and productivity: A synergistic perspective". *Managing Service Quality*, Volumen 12, Número 1, pp 6-9.
- Romero, G; Romero, J. (2006). "Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo". *Revista de Ciencias Sociales* V.12, Nro 3. Maracaibo. <http://www.scielo.org.ve/>, 19/07/08.
- Sepúlveda, M. (2005). "Informe de conclusiones. Área temática: El desarrollo del Gobierno Electrónico". *X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Oct. 2005. Santiago, Chile, pp 18-21. <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-5.pdf>, 10/12/08.
- Serna, H. (2006). "Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre". 3ra edición. Editorial 3R. pág. 37.
- Serrano, S., Zapata, M. (2004). "Auditar la información para gestionar el conocimiento". *Revista AprenderRH*. pp 37-42. España. <http://www.gestiondelconocimiento.com/pdf-art-gc/00329sserrano.pdf>
- 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.
- Torres, M., Vásquez, C. (2008). "Estudio de Sensibilidad de la Eficiencia de la Calidad Percibida del Servicio en Empresas del Sector Eléctrico Usando DEA". *II Simposio Internacional de Ingeniería Industrial: Actualidad y*

Nuevas Tendencias 2008. IV Jornadas de Productividad, Calidad e Innovación. Octubre 8-10, 2008. Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.

Torres, M.; Rojas, D. (2008). “Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos”. *Revista Enl@ces, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Año 5, No 3, Septiembre–Diciembre 2008. pp 25-44. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2746184>, 30/01/09.

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en los procedimientos de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito

Authorization and Disclaimer

Authors authorize LACCEI to publish the paper in the conference proceedings. Neither LACCEI nor the editors are responsible either for the content or for the implications of what is expressed in the paper.