



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Sistemas de información, control de la calidad y la  
imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto  
Nacional de Oftalmología, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Mgtr. Julio César Castillo Serna

**ASESOR:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ - 2017**

**Dr. Ángel Salvatierra Melgar**  
**Presidente**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**  
**Secretario**

**Dra. Gliria Méndez Ilizarbe**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios quien supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante.

A mi querida esposa Olga, que me brindó su apoyo con mucho amor y comprensión, y con toda la humildad que de mi corazón pueda emanar.

Asimismo, a ustedes, mis queridas hijas: Carmen y Mayte y a mi nieto Erick

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento al Dr. César Acuña Peralta, fundador de la Universidad César Vallejo, por su aporte singular a las Ciencias Empresariales y ser fuente de superación y trabajo en tiempos, donde los profesionales tienen más que un papel protagónico y proactivo.

A todos los profesores que contribuyeron desde las clases magistrales, testimonios de vida y experiencias laborales en nuestra formación de postgrado. A todos aquellos que depositaron su confianza y trabajo en demostrar que el saber científico se puede visualizar en un medio tan noble y sensible, como el panorama educativo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Julio César Castillo Serna, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 19257666, con la tesis titulada “Sistemas de información, control y la calidad en la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 2016

**Julio César Castillo Serna**

**DNI: 19257666**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la Tesis titulada “Sistemas de información, control de la calidad y la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016”, con la finalidad de determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública. Los resultados que se han obtenido durante el proceso de investigación representan, a parte de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel de correlación positiva con tendencia a ser considerable con el nivel de conocimientos de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Julio César Castillo Serna**

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	19
1.1.1. Internacional	19
1.1.2. Nacional	22
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3. Justificación	39
1.3.1. Justificación Teórica	39
1.3.2. Justificación Práctica	39
1.3.3. Justificación Metodológica	40
1.3.4. Justificación Epistemología	40
1.4. Problema	40
1.4.1. Formulación del problema	43
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
II. Marco Metodológico	46
2.1. Variables	47
2.1.1. Variables causales	47
2.1.2. Variable efecto	48
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de investigación	50

2.5. Diseño de investigación	51
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.6.1. Población	51
2.6.2. Muestreo	52
2.6.3. Muestra	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.7.1. Técnica:	52
2.7.2. Instrumento:	53
2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos	56
2.8.1. Validez de contenido	56
2.8.2. Confiabilidad	57
2.9. Procedimientos de recolección de datos	58
2.10. Métodos de análisis de datos	59
2.10.1. Análisis descriptivo	59
2.10.2. Análisis estadístico	59
III. Resultados	60
3.1. Análisis descriptivo	61
3.2. Análisis estadístico	67
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias bibliográficas	85
Apéndice	89
Matriz de consistencia	90
Cuestionario	92
Base de datos	116
Revista científica	129
Declaración Jurada	137

### Lista de tablas

Tabla 1.	Variable 1: Sistema de información	48
Tabla 2.	Variable 2: Control de la calidad	49
Tabla 3.	Variable 3: Imagen institucional	49
Tabla 4.	Baremación de la variable Sistema de información	54
Tabla 5.	Baremación de la variable Control de la calidad	55
Tabla 6.	Baremación de la variable Imagen de la institución	56
Tabla 7.	Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario “Sistema de información”	56
Tabla 8.	Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario “Control de la calidad”	57
Tabla 9.	Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario “Imagen institucional”	57
Tabla 10.	Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario “Sistema de información”	57
Tabla 11.	Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario “Control de la calidad”	58
Tabla 12.	Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario “Imagen institucional”	58
Tabla 13.	Percepción de los colaboradores del sistema de información en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	61
Tabla 14.	Aspectos del Sistema de Información analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	62
Tabla 15.	Percepción del control de la calidad por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	63
Tabla 16.	Aspectos del Control de la calidad analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	64
Tabla 17.	Percepción de la Imagen de la institución por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	65

Tabla 18. Aspectos de la Imagen de la institución analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	66
Tabla 19. Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la Imagen de la institución del INO	67
Tabla 20. Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con la imagen de la institución	68
Tabla 21. Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el entorno del INO	69
Tabla 22. Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con el entorno de la institución	70
Tabla 23. Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el servicio prestado del INO	71
Tabla 24. Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con el servicio prestado en la institución	72
Tabla 25. Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la comunicación del INO	73
Tabla 26. Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con la comunicación en la institución	74

## Lista de figuras

Figura 1. Percepción de los colaboradores del sistema de información en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	61
Figura 2. Aspectos del Sistema de Información analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	62
Figura 3. Percepción del control de la calidad por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	63
Figura 4. Aspectos del Control de la calidad analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	64
Figura 5. Percepción de la Imagen de la institución por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	65
Figura 6. Aspectos de la Imagen de la institución analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología	66

## Resumen

La investigación titulada *Sistemas de información, control de la calidad y la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016*, tuvo como finalidad determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Metodológicamente, se enmarcó en el tipo aplicado, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. El método fue el hipotético – deductivo, porque se observó al problema, se formuló las hipótesis y se realizó la prueba oportuna. La población y muestra fue de 110 empleados. En relación a la instrumentalización, se han formulado tres instrumentos de recolección de datos y estos han pasado por los filtros correspondientes, cada uno de ellos con 18, 24 y 24 ítems y con cinco alternativas de respuestas.

En base a los resultados la investigación concluyó que el sistema de información y el control de la calidad influyen en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

*Palabras claves:* Sistema de información, control de la calidad, imagen institucional.

## **Abstract**

The research entitled Information Systems, Quality Control and Institutional Image in the Archive Area of the National Institute of Ophthalmology, 2016, aimed to determine the influence of the information system and the quality control in the institutional image of the area Of the National Institute of Ophthalmology, year 2016.

Methodologically, it was framed in the applied type, correlational level, with a transverse non-experimental design. The method was hypothetical - deductive, because the problem was observed, the hypotheses were formulated and the test was carried out in a timely fashion. The population and sample was 110 employees. In relation to instrumentalization, three data collection instruments have been formulated and have been passed through the corresponding filters, each with 18, 24 and 24 items and with five alternative responses.

Based on the results, the research concluded that the information system and quality control influence the institutional image of the archive area of the National Institute of Ophthalmology, year 2016.

*Key words:* Information system, quality control, institutional image.

## Resumo

A pesquisa intitulada Sistemas de informação, controle de qualidade e imagem institucional no Arquivo do Instituto Nacional de Oftalmologia de 2016, teve como objetivo determinar a influência do sistema de informação e controle de qualidade na imagem institucional da área imagens do Instituto Nacional de Oftalmologia de 2016.

Metodológico, que caiu dentro da taxa de aplicação, o nível de correlação com um desenho transversal não experimental. O método foi o hipotético - dedutivo, porque foi encontrada para o problema, hipóteses são formuladas e teste oportuna foi realizada. A amostra populacional consistiu em 110 funcionários. Em relação à instrumentalização, houve três instrumentos de coleta de dados e estes passaram pelos filtros correspondentes, cada um com 18, 24 e 24 itens e cinco alternativas de resposta.

Com base em resultados de investigação concluiu que o sistema de informação e influência de controle de qualidade da área de arquivo de imagem institucional do Instituto Nacional de Oftalmologia de 2016.

*Palavras-chave:* sistema de informação, controle de qualidade, imagem institucional.

## **I. Introducción**

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo evaluar las relaciones significativas en los sistemas de información y el control de la calidad con la imagen institucional. Los datos se obtuvieron realizando el diagnóstico preliminar en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología (INO), se ha observado una realidad ineludible: se mantiene dentro de los usuarios una imagen negativa en la atención del INO. Hasta el momento el INO no muestra preocupación en solucionar este impase que permita cambiar la percepción de los usuarios sobre el servicio que presta la institución.

De igual modo, los datos recolectados en la presente investigación reflejaron el nivel de conocimiento de los empleados en relación a los sistemas de información y al control de la calidad de los servicios del Área de Archivo y como se relacionan con la imagen institucional del INO. El interés y compromiso de los empleados es nulo en contar con mayores conocimientos sobre los sistemas de información y el control de la calidad del servicio, su preocupación se centra en realizar sus labores sin importar que imagen se lleven los usuarios del servicio que presta la institución.

Para fundamentar las variables utilizadas, la investigación cuenta con un conjunto de investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Estas investigaciones sirvieron para detallar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente los objetivos de la investigación.

El problema general ¿De qué manera se relacionan el sistema de información y el control de la calidad con la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?

Se justifica en la medida que se ha detallado la situación actual del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología con sus falencias, carencias y limitaciones, el mismo que servirá de fuente de información a las autoridades del Ministerio de Salud a fin de iniciar un trabajo de reingeniería en los sistemas de información y control de calidad de los procesos con el propósito de mejorar la imagen de la institución.

El objetivo planteado es determinar de qué manera se relacionan el sistema de información y el control de la calidad con la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Con relación al marco teórico contiene los conceptos, dimensiones e indicadores de las variables. Asimismo, se incluyen los fundamentos teóricos científicos de los sistemas de información, control de calidad e imagen institucional que se sometieron a contrastar con la realidad de estudio y otorgarle una validación científica.

La hipótesis alternativa es: Existe una relación positiva entre el sistema de información y el control de la calidad con la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Para un estudio sistematizado del problema de investigación, el trabajo está organizado de la siguiente manera:

En el capítulo I; se presenta la introducción de la tesis que contemplan los antecedentes o trabajos previos tanto internacionales como nacionales, se detalla la fundamentación científica, técnica o humanística de las variables sistema de información, control de la calidad e imagen de la institución, asimismo se presenta la justificación teórica, práctica, metodológica y epistemológica, en este capítulo se realiza el planteamiento del problema, así como la formulación del mismo, las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II; se abordan el concepto de las variables y su operacionalización, la metodología, los tipos de investigación, su diseño, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad de los instrumentos, los procedimientos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos utilizados en la investigación.

En el capítulo III; se presentan los resultados de la investigación que comprende la descripción de los resultados, la prueba de hipótesis y dentro de ellos el análisis paramétrico y no paramétrico.

En el capítulo IV, se ofrece la discusión de la investigación.

En el capítulo V, se presenta las conclusiones en la que derivó la investigación.

En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones o sugerencias de mejora en la investigación.

En el capítulo VII, se redacta las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

Finalmente, el apéndice donde se adjuntan la matriz de consistencia, los instrumentos de medición, los certificados de validez de juicio de expertos, la base de datos de las variables y la revista científica.

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. Internacional

Ortiz (2010); titulada *Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*; trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo general del antecedente presentado fue determinar el impacto en el nuevo Modelo de Gestión de Calidad diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate. El nivel del antecedente fue exploratorio y descriptivo; se utilizó la investigación científica, así como el Ji Cuadrado para la comprobación de la hipótesis, la población y la muestra fue de 31 personas en total, 21 clientes interno y 10 clientes externos; la técnica e instrumento de investigación fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. La investigación concluyó que son prerequisites para la utilización de las oportunidades y capacidades de respuesta el análisis del entorno y el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación. El Sistema de Gestión de Calidad actual a diferencia del anterior es una oportunidad de mejora. La investigación anterior presentada por Ortiz es utilizada como antecedente porque utiliza el chi cuadrado como prueba para contrastar las hipótesis de la investigación; asimismo la muestra es de 31 personas, una muestra pequeña pero significativa porque participan todos los involucrados tal como se toma en la investigación 20 trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Linares (2010); en su investigación titulada *La imagen corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael*, tesis de la Universidad del Zulia de Venezuela. La investigación tuvo como objetivo general analizar la imagen corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael. Dentro de la metodología fue de tipo descriptiva, de campo no experimental transaccional descriptivo, con una población de 135 trabajadores, la muestra fue de 84 trabajadores obtenidos en base al muestreo probabilístico y aleatorio simple aplicando la fórmula para

muestras significativas y universos finitos. En base a los resultados la investigación concluyo que los empleados del Hospital Hogar Clínica San Rafael poseen una buena percepción sobre algunos puntos de la dimensión situación actual, y otros entre los que destacan la ausencia de inversión publicitaria. La investigación de Linares aporta al estudio, lo referente a la identidad corporativa, los indicadores que integran la identidad gráfica y que tienen que ver con la imagen visual del Hospital Hogar Clínica San Rafael es donde se encontraron hallazgos que no contribuyen a que la institución posea un equilibrio entre los elementos que la integran, más allá de que los trabajadores señalaron que la empresa cuenta con mecanismos informativos para divulgar los elementos de identidad visual de manera correcta. Sin embargo, los esfuerzos en esta materia no están siendo lo suficientemente efectivos, más aún al no poseer unos lineamientos establecidos que le permita definir las bases para la construcción de una identidad gráfica coherente. Aunque para el caso de la identidad física que agrupa los indicadores de arquitectura, decoración, fachada, y mobiliario, los empleados tienen una imagen favorable al respecto, no así con uniforme, el cual fue el único indicador de esta sub dimensión donde señalaron que el mismo amerita cambios.

Gamboa y Torres (2010); en su investigación *Estudio descriptivo acerca de la imagen corporativa en instituciones de salud públicas y privadas desde el punto de vista de las(os) enfermeras(os) y encargados(as) de selección de personal*, tesis de la Universidad de Chile. La investigación tuvo como objetivo general comparar la imagen corporativa que tienen las enfermeras de instituciones de salud pública y privadas, así como a conocer, según los encargados de selección, que atributos de la imagen corporativa de estas instituciones son relevantes para atraer, seleccionar y retener enfermeras. La investigación fue de carácter exploratorio, utilizando un enfoque cualitativo, su diseño fue transversal ex post facto; se utilizó la selección por redes para ambas poblaciones, para los enfermeros de (8) y para los estudiantes de enfermería (2), mientras que para los encargados de la selección de personal fueron de (3). Los atributos de la imagen corporativa se identificaron y clasificaron a través de la entrevista realizada a los enfermeros. La investigación de Gamboa y Torres concluyó que los atributos discriminatorios

de la imagen corporativa con relación a las instituciones públicas, el aprendizaje probable que se relaciona a la labor, el tipo de paciente al que atienden y el rol que ocupan los enfermeros. Entra en la categoría de discriminatorios porque sus características generan una distinción manifiesta de las instituciones públicas frente a las privadas. Por esta razón es cada vez más necesario diseñar y ejecutar proyectos de gestión de la imagen corporativa que posibiliten la comunicación corporativa de estos atributos, creando y manteniendo vínculos fuertes con sus diferentes públicos.

Lascurain (2012); señala en su tesis *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, tesis de la Universidad Iberoamericana de México. La investigación tuvo como objetivo general diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. La metodología se inicia con tipo de investigación que fue de carácter cualitativo – descriptivo; el diseño fue no experimental y transversal; la población estuvo formada por los clientes de la empresa por ello la muestra utilizada fue no probabilística, fue una muestra homogénea combinada con una muestra casos tipo, conformada por 4 empresas. La investigación concluyó que la propuesta de mejora incluye los puntos cuya realización es más viable y los que están conforme a los factores descubiertos que influyen en los clientes. El estudio de Lascurain menciona que la mayoría de las respuestas que otorgaron los clientes resultaron ser muy duras de escuchar puesto que la investigadora es parte de la entidad financiera, por lo que escuchaba la involucraba; Lascurain consideró que los objetivos fueron cumplidos de forma satisfactoria ya que a lo largo del desarrollo de la investigación le permitió conocer más a fondo los modelos y los trabajos que se estaban realizando para lograr la satisfacción de los clientes. Por otro lado, establecer un manejo de quejas la empresa obtendrá un canal para que el cliente comunique su descontento de forma que se pueda obtener información relevante para la mejora y resolución de problemas, fomentando al mismo tiempo la comunicación. El cliente debe de ser escuchado. Asimismo las cotizaciones ayudarán al cliente a tener la información suficiente y necesaria

para poder realizar una compra; y las actividades propuestas de mercadeo ayudarán a que los clientes perciban los beneficios de la marca.

### **1.1.2. Nacional**

Romero (2012), señaló en su tesis titulada *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en Centros de Educación Especial*, tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Consigno como objetivo analizar, diseñar e implementar un sistema de información Web orientado a la gestión educativa de un centro de educación especial. La investigación fue de tipo descriptivo y su población y muestra fueron los documentos de los centros educativos asimismo se basó en los lineamientos del PMBOK. Los resultados permitieron que la investigación concluya en la implementación de un sistema de información es una solución automatizada capaz de administrar los programas educativos, planes de tareas, actividades y tareas de los alumnos junto con otros procesos en gestión educativa en dichas instituciones.

Rodríguez (2013), señaló en su tesis titulada *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para una tienda de ropa con enfoque al segmento juvenil*, tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Consigno como objetivo realizar el análisis, diseño e implementación de un sistema de información que permita la gestión de ventas e inventario de ventas para la tienda del sector juvenil. La investigación fue de tipo descriptivo y su población y muestra fueron los documentos de la tienda asimismo se basó en los lineamientos del PMBOK. La investigación concluyó que el análisis, diseño e implementación del sistema de información, permitió tener mayor control en la elaboración de los entregables de la solución, es de suma importancia el desarrollo de un prototipo validado siguiendo las especificaciones del documento de análisis y diseño logrando el objetivo de análisis del sistema de información.

Ferradas y Morales (2014), señalaron en su tesis titulada *Mejoramiento de la imagen corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora*

*del Rosario utilizando la estrategia de desarrollo de marca en la ciudad de Trujillo 2013*, tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tuvo como objetivo diseñar una estrategia de desarrollo de marca para mejorar la imagen corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Nuestra Señora del Rosario en la ciudad de Trujillo. Participaron en la investigación 317 clientes extraídos de una población de 1800 y 24 trabajadores, discriminados de la siguiente manera 7 jefes de área y 17 trabajadores administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Nuestra Señora del Rosario de Trujillo, se han utilizado las técnicas del cuestionario, la encuesta, el focus group y el análisis documental para el recojo de información y para la contrastación de hipótesis se utilizó el diseño “No Experimental – Transversal” de una sola casilla, perteneciente a los diseños pre experimentales. Los resultados de la investigación permitieron concluir que las percepciones y actitudes de los clientes y trabajadores frente a la imagen corporativa de la institución, de esta manera se ha logrado detectar que la imagen corporativa de la cooperativa no es la adecuada llegando a la conclusión que se requiere diseñar estrategias de desarrollo de marca para mejorar la imagen corporativa de la Cooperativa.

Ugaz (2012), señaló en su tesis titulada *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*, tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Consigno como objetivo analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Se utilizó una investigación de tipo descriptivo, basándose en la documentación y los procesos de la empresa. La investigación concluyó que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la imagen corporativa de la empresa, asimismo fortalece los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la empresa.

Sone (2015), señaló en su tesis titulada *Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una*

*empresa del rubro de panadería y pastelería*, tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo implementar un sistema de información que permita gestionar y controlar los insumos y productos para los procesos de compra, venta y almacén en una empresa del rubro de panadería y pastelería. Para la recolección de los datos se realizó a través de entrevistas y reuniones; la investigación fue de tipo descriptivo. La investigación concluyó que una alternativa de solución es la implementación de un sistema de información que permita a la empresa contar con información actualizada de sus insumos y productos, con lo que, toda la información se encontrará centralizada y disponible para su gestión en los procesos de compras, ventas y almacén.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Sistema de información**

Según Joyanes (2015), manifestó que:

Es un sistema que captura (recoge), procesa, almacena, analiza y disemina (distribuye) información para un objetivo o propósito específico. Las tecnologías de la información son todas aquellas herramientas informáticas que utilizan los usuarios para trabajar y dar soporte a los datos de acuerdo con las necesidades de procesamiento de una organización. Un sistema de información comprende tres elementos principales: tecnología, personas y procesos. (p. 6)

Según Laudon y Laudon (2012), un sistema de información:

Es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. (p. 15)

Según Fernández (2010), el sistema de información:

Es el conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye (parte de) la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando al menos en parte, la forma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia. (p. 14)

En base a las definiciones antes expuestas el sistema de información debe proporcionar tres funciones a la empresa: primero hace referencia a la práctica y coordinación de las acciones operativas que se realizan de manera habitual y cotidiana en la empresa; segundo poder ejercer el control necesario para identificar las acciones que van en contra de los objetivos de la empresa y partir de aquí dirigir nuevas acciones rectificadoras de una forma eficiente y tercero proporcionar la información necesaria y vital para ayudar a tomar decisiones a nivel operativo, gerencial y estratégico; las tres funciones se conjugan para lograr el correcto funcionamiento de la empresa.

Las dimensiones de los sistemas de información según Laudon y Laudon (2012, p. 18) son: organizaciones, administración y tecnología de la información.

- Organizaciones: Los sistemas de información son una parte integral de las organizaciones. Sin duda, para algunas compañías como las empresas de reportes crediticios, no habría negocio sin un sistema de información. Los elementos clave de una organización son: su gente, su estructura, sus procesos de negocios, sus políticas y su cultura.
- Administración: El trabajo de la gerencia es dar sentido a las distintas situaciones a las que se enfrentan las organizaciones, tomar decisiones y formular planes de acción para resolver los

problemas organizacionales. Los gerentes perciben los desafíos de negocios en el entorno, establecen las estrategias organizacionales para responder a retos y asignan los recursos tanto financieros como humanos para coordinar el trabajo y tener éxito.

- Tecnología de la información: Es una de las diversas herramientas que utilizan los gerentes para lidiar con el cambio. El hardware de computadora es el equipo físico que se utiliza para las actividades de entrada, procesamiento y salida en un sistema de información,.

Las dimensiones antes mencionadas permiten comprender por completo los sistemas de información, junto con su poder para proveer soluciones a los desafíos y problemas en el entorno empresarial; esta comprensión abarca un entendimiento de los niveles gerenciales y organizacionales de los sistemas, así como de sus dimensiones técnicas como alfabetismo en los sistemas de información; en cambio, el alfabetismo computacional se enfoca principalmente en el conocimiento de la tecnología de la información. El campo de los sistemas de información administrativo o gerencial trata de obtener este alfabetismo más amplio en los sistemas de información. Los sistemas de información administrativos tratan con los aspectos del comportamiento al igual que con los aspectos técnicos que rodean el desarrollo, uso e impacto de los sistemas de información que utilizan los gerentes y empleados en la empresa.

En base a la definición de Fernández (2010, p. 19), los elementos del sistema de información son: datos e información, procesos de negocio y tecnología de la información.

- Datos e información: Los datos consisten en hechos y cifras que tiene de algún modo una existencia propia e independiente y que tiene poco significado para el usuario. Una de las características más resaltantes de los datos es que ellos mismos no indican si son relevantes o irrelevantes, ya que es necesario definir un contexto en donde establecerla. El procesamiento de los datos permite transformarlos en información, se puede considerar la información

como un conjunto de datos procesados con significado y dotados de relevancia y propósito. La información debe transformar la percepción de los hechos del receptor, ya que será éste quien decida si un dato o un grupo de datos, es relevante o no. Debido a la diferencia entre datos e información depende de la relevancia y el propósito de un hecho, lo que es información para una persona puede ser simplemente dato para otra.

- **Procesos de negocio:** Mejorar la eficiencia de los procesos de negocio es uno de los objetivos que debe alcanzar un sistema de información. Para ello es necesaria la implicación en el proyecto de los propietarios y de los usuarios de sistemas. En relación a los procesos, los propietarios deben preocuparse definir y acotar las funciones de negocio que participan en el proyecto; mientras tanto, los usuarios son los responsables de definir los procesos de negocio. Los procesos de negocio son el conjunto de tareas que responden a acontecimientos de negocio. También se puede considerar como proceso de negocio el trabajo, los procedimientos y las reglas requeridas para completar las tareas propias del negocio, independientemente de cualquier tecnología de información que se utilice para automatizarlos o darles soporte.
- **Tecnologías de la información:** Es un término contemporáneo que describe la combinación de la tecnología informática con la tecnología de las telecomunicaciones. Antes de la introducción de la informática, todos los sistemas de información estaban basados en procesos manuales. Incluso en la actualidad siguen utilizándose una gran cantidad de sistemas de información que no están basados en la tecnología informática. Sin embargo, la introducción de la informática en el mundo empresarial ha permitido automatizar la mayoría de procesos mecánicos que se realizaban de forma manual hasta entonces. Por este motivo se considera la tecnología informática como el soporte físico sobre el cual se desarrolla el sistema de información.

Un sistema de información según Aguilera (2010, p. 8), presenta los siguientes elementos:

- Recursos: Pueden ser físicos, como ordenadores, componentes, periféricos y conexiones, recursos no informáticos; y lógicos, como sistemas operativos y aplicaciones informáticas.
- Equipo humano: Compuesto por las personas que trabajan para la organización.
- Información: Conjunto de datos organizados que tienen un significado. La información puede estar contenida en cualquier tipo de soporte.
- Actividades: Que se realizan en la organización, relacionadas o no con la informática.

Las funciones básicas de un sistema de información según Joyanes (2015, p. 7) son:

- Entrada: los datos y la información sobre transacciones comerciales, operaciones financieras, gestión de recursos humanos, operaciones de compra, etc., se capturan en dispositivos de entrada (interfaces de usuario), sitios web, teléfonos inteligentes, tabletas, terminales de puntos de vista, y se reciben por otros dispositivos de entrada desde fuente de datos.
- Procesamiento: los datos se transforman, se convierten y se analizan mediante los procesos adecuados de almacenamiento, análisis, transferencia a un dispositivo de salida.

- Almacenamiento: los datos se almacenan en la memoria central o en dispositivos de almacenamiento internos o externos, tales como unidades de disco, discos CD, DVD, memorias tipo pendrive, memorias flash, memorias SSD o en la nube (cloud)
- Salida: los datos, la información, los documentos, informes, fotos, videos (información no estructurada) se distribuyen a monitores (pantallas), impresoras, reproductores de audio, de video, cámaras fotográficas, mediante redes de comunicación y dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes, tabletas, dispositivos lectores o de grabación.
- Mantenimiento y realimentación: un mecanismo de mantenimiento y realimentación monitoriza y controla todas las operaciones.

Joyanes (2015), manifestó que:

Las estrategias de negocio se transforman en arquitectura e infraestructura del sistema de información. Los términos arquitectura e infraestructura se intercambian en el contexto de un sistema de información, una arquitectura de tecnologías de la información proporciona un plan o proyecto para traducir la estrategia de negocio en un plan para un sistema de información. Una infraestructura de tecnología de información es todo lo que soporta el flujo y proceso de información de una organización incluyendo los componentes de hardware, software, datos y redes. Consta de los elementos elegidos y ensamblados de modo que mejor se adecúe al plan y, por consiguiente, lo que mejor facilite la estrategia de negocio. La infraestructura en una organización es similar a los procesos de construcción de una casa y, por lo tanto, es el hardware, software, datos y redes utilizados para crear el sistema de información. (p. 13)

En este punto se analizará la forma en que los sistemas de información dan soporte a los procesos en una empresa, puesto que hay distintos intereses, especialidades y niveles en una empresa, hay distintos tipos de sistemas. Ningún sistema individual puede proveer toda la información que

necesita una empresa. Una empresa típica tiene sistemas que dan soporte a los procesos de cada una de las principales funciones de negocios: sistemas para ventas y marketing, manufactura y producción, finanzas y contabilidad, recursos humanos y para nuestro estudio el de atención al paciente y/o usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología.

Según Laudon y Laudon (2012), señalaron que los:

Sistemas funcionales que operan de manera independiente unos de otros se están convirtiendo en una cosa del pasado, ya que no pueden compartir información con facilidad para dar soporte a los procesos de negocios multifuncionales, muchos se han sustituido con sistemas multifuncionales de gran escala que integran las actividades de los procesos de negocios y las unidades organizacionales relacionadas. Una empresa común sea privada o pública, de salud o de otro sector también tiene distintos sistemas que dan soporte a las necesidades de toma de decisiones de cada uno de los principales grupos administrativos. La gerencia operacional, la gerencia de nivel medio y la gerencia de nivel superior utilizan sistemas para dar soporte a las decisiones que deben tomar para operar la empresa. Estos sistemas y los tipos de decisiones que soportan. (p. 45)

Sistemas para distintos grupos gerenciales: Una empresa tiene sistemas para dar soporte a los distintos grupos de niveles de administración; estos incluyen sistemas de procesamiento de transacciones, sistemas de información gerencial, sistemas de soporte de decisiones y sistemas para inteligencia de negocios.

- Sistemas de procesamiento de transacciones, según Laudon y Laudon (2012), es un:

Sistema computarizado que efectúa y registra las transacciones diarias de rutina necesarias para realizar negocios, como ventas, recibos, depósitos en efectivo, nominas, decisiones de créditos y el flujo de materiales en una fábrica; para el estudio puede ser por ejemplo el registro e ingresos de

citas, reprogramación de citas, entrega de medicinas, etcétera. (p. 45)

- Sistema de información gerencial, según Laudon y Laudon (2012), designa una:

Categoría específica de sistemas de información que dan servicio a la gerencia de nivel medio, estas proveen a los gerentes de este nivel reportes sobre el desempeño actual de la empresa. Esta información se utiliza para supervisar y controlar la empresa, además de predecir su desempeño en el futuro. (p. 47)

- Sistemas de soporte de decisiones: Según Laudon y Laudon (2012), este sistema brinda “apoyo a la toma de decisiones que no es rutinaria, se enfocan en problemas que son únicos y cambian con rapidez, para los cuales el proceso para llegar a una solución tal vez no esté por completo predefinido de antemano”. (p. 48)
- Sistema para inteligencia de negocios: Según Laudon y Laudon (2012), es un término contemporáneo que se refiere a los “datos y herramientas de software para organizar, analizar y proveer acceso a la información para ayudar a los gerentes y demás usuarios empresariales a tomar decisiones más documentales”. (p. 49)

Sistemas para enlazar la empresa: La solución a los problemas de enlazar los sistemas antes mencionados es la utilización de aplicaciones empresariales, que según Laudon y Laudon (2012), son:

Sistemas que abarcan áreas funcionales, se enfocan en ejecutar procesos de negocios a través de la empresa comercial e incluyen todos los niveles gerenciales. Estas ayudan a los negocios a ser más flexibles y productivos, al coordinar sus procesos de negocios más de cerca e integrar grupos de procesos, de modo que se enfoquen en la administración eficiente de los recursos y en el servicio al cliente. Actualmente existen cuatro aplicaciones empresariales: sistemas empresariales, sistemas de administración de la

cadena de suministros, sistemas de administración de las relaciones con los clientes y sistemas de administración del conocimiento. (p. 51)

- Sistemas empresariales: Según Laudon y Laudon (2012), son conocidos como:

Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), sirven para integrar los procesos de negocios en ventas y marketing, manufactura y producción, finanzas y contabilidad, recursos humanos y para nuestro estudio el de atención al paciente y/o usuario en el Instituto Nacional de Oftalmología en un solo sistema de software. La información que antes se fragmentaba en muchos sistemas distintos ahora se guarda en un solo almacén de datos exhaustivo, en donde se puede utilizar por muchas partes distintas de la empresa. (p. 51)

- Sistemas de administración de la cadena de suministros: Según Laudon y Laudon (2012) ayudan a “administrar las relaciones con sus proveedores”. (p. 53)
- Sistemas de administración de relaciones con el cliente: Según Laudon y Laudon (2012), ayudan a:

Administrar las relaciones con sus clientes. Este sistema provee de información para coordinar todos los procesos de negocios que tratan con los clientes en ventas, marketing y servicio como la atención para otorgar citas, reprogramar citas, entrega de exámenes médicos, entre otros; para optimizar los ingresos, la satisfacción de los clientes y la retención de estos. Esta información ayuda a la empresa a identificar, atraer y retener los clientes más rentables, a proveer un mejor servicio a los usuarios existentes, a incrementar las ventas y para una entidad pública como el Instituto Nacional de Oftalmología su imagen institucional. (p. 53)

- Sistemas de administración del conocimiento: Según Laudon y Laudon (2012), algunas empresas funcionan mejor que otras debido a que “tienen un mejor conocimiento en cuanto a cómo crear, producir y ofrecer

productos y servicios. Este conocimiento empresarial es difícil de imitar, único y se puede aprovechar para obtener beneficios estratégicos a largo plazo”. (p. 54)

### **Control de la calidad**

Según Evans y Lindsay (2009), el control de la calidad:

Comprende la revisión sistemática de los indicadores de tiempo, los recursos y el costo conforme la actividad se lleve a cabo. Debido a la incertidumbre de ciertos tiempos para las actividades, las demoras inevitables u otros problemas, es muy raro que las actividades se desarrollen según lo programado o estipulado. Por tanto, los gerentes deben hacer un seguimiento de las actividades y emprender acciones correctivas siempre que sea necesario. (p. 357)

Para Montaña (2016, sp), el control de la calidad:

Es un sistema eficaz para integrar el desarrollo de la calidad, el mantenimiento de la calidad, y los esfuerzos de mejoramiento de la calidad de los diferentes grupo de una organización, de manera de permitir que exista marketing, ingeniería, producción y servicio hasta el nivel más económico, a fin de lograr la satisfacción total del consumidor. Finalmente lo que se busca es la productividad y la competitividad, ya que un equipo de cualquier tamaño puede producir calidad siempre que su compromiso este enfocado a este concepto.

Según Gómez-Cambronero y Sáez (2011, p. 15), son “el conjunto de actuaciones, diferenciadas del trabajo ordinario, planificadas y ejecutadas para proporcionar unos resultados con un nivel definido de calidad que cumpla los requisitos impuestos”.

En base a las definiciones anteriores el control de la calidad requiere necesariamente la integración de actividades a menudo no coordinadas dentro de un sistema, este sistema debería asignar la responsabilidad por los

esfuerzos en procura de calidad a todos los sectores de la empresa; como es de conocimiento esta pauta se cumple ampliamente con los modernos sistemas de gestión de la calidad basados en las normas de la ISO.

Punto aparte merece el compromiso del personal para lograr que el control de la calidad sea efectivo, por ello es necesario demostrar que la calidad es una tarea de todos; cada integrante de la empresa tiene una responsabilidad con relación a la calidad, por ejemplo, el área de marketing debe determinar las preferencias del consumidor, el área de contabilidad los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades diarias. Se debe procurar que esta responsabilidad sea explícita y tangible.

Sin embargo para que la calidad total se logre a plenitud, es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí, donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso de productos y poder enmendar errores.

El uso de la calidad total conlleva ventajas, pudiendo citar como ejemplos las siguientes: Potencialmente alcanzable si hay decisión del más alto nivel. Mejora la relación del recurso humano con la dirección. Reduce los costos aumentando la productividad. Un producto es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente.

La calidad no se controla, se fabrica. Calidad en el Diseño: no basta con controlar la calidad, la calidad se debe diseñar. La calidad se hace en el diseño del producto. La calidad se hace en el diseño de los procesos y servicios.

Calidad de la Competencia: hay que ver qué sucede al otro lado o sea a las otras empresas para ver si se pueden mejorar. La calidad no solamente es gratuita, sino que se trata de un verdadero y honrado generador de utilidades.

La gestión de la calidad total constituye una técnica que la literatura de las últimas décadas presenta como un requisito imprescindible para la mejora de la competitividad de las empresas y un factor imprescindible para garantizar su continuidad a largo plazo. La argumentación de apoyo es la siguiente: la búsqueda del logro económico -la supremacía a medio y largo plazo, la supervivencia de la empresa y, en definitiva, la maximización del beneficio económico- por parte del *management* empresarial, en un entorno económico altamente competitivo e incierto, tiene un nuevo paradigma en torno al cual ordenar y dar sentido a un conjunto de filosofías, estrategias y prácticas que determinan la transformación de las formas tradicionales de organización de la empresa. Se trata de la Gestión de la Calidad Total llamada también Total Quality Management. Un enfoque estratégico que ajusta los recursos disponibles de la empresa a los cambios del entorno y, concretamente, a sus mercados y clientes, con el objetivo de defender y mejorar la competitividad de la empresa, y ampliar sus resultados financieros.

El conocimiento teórico de los procedimientos para un efectivo sistema de mejoramiento continuo, abre las alternativas de mejores mecanismos de la gestión de la calidad en los procesos del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología; lo cual incentiva a los factores esenciales del sistema de mejora continua como la calidad total, la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control, a lograr el objetivo y determinar su relación con las dimensiones de la gestión de la calidad de los procesos como son los tangibles, la confiabilidad, la sensibilidad, el aseguramiento y la empatía, lo cual servirá para mejorar su nivel y mediante la generación de valor agregado al resto de los trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Una vez terminado el trabajo de investigación y si éste resulta factible, técnica y económicamente, permitirá pasar a la segunda fase que es la implementación del proyecto bajo las recomendaciones realizadas, lo cual se verá reflejado directamente en la optimización del sistema de mejora continua de los trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

El propósito de la siguiente investigación es conocer y describir de qué manera el conocimiento de la calidad se relaciona con el desempeño de los trabajadores que trabajan en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología

### **Imagen institucional**

Según Sánchez y Pintado (2014, p. 18), la imagen se define como “una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo”.

Según Palomo (2011, p. 170), es todo aquello que “identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte de ella ya que siguen los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias”.

Según IICA (2010, p. 8) la imagen institucional es:

Una lectura pública que se hace de la organización, lo cual significa que la imagen se gestiona por intermedio de las comunicaciones y de la identidad organizacional no es una cualidad inherente a la organización. La imagen institucional va mucho más allá de una lectura visualista, ya que compromete la totalidad de los comportamientos de la organización.

Como es definido por los autores antes citados la imagen corporativa es una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un grupo de atributos relacionados con la empresa, cada persona tiene diferentes atributos y estos pueden variar, pueden coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicha persona. La imagen es diferente a la cultura organizacional, ya que ésta hace referencia a la esencia de la empresa, a lo que es, y por tanto, está nítidamente relacionada con los atributos identificadores y diferenciadores de cada empresa.

La imagen institucional se podrá medir según Sánchez y Pintado en: entorno, servicio y comunicación, a continuación se conceptualiza cada dimensión:

- Entorno, según Sánchez y Pintado (2014, p. 132), es tener en cuenta dónde y cómo conversa el público al que la empresa se dirige.
- Servicio, según Sánchez y Pintado (2014, p. 132), es el conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.
- Comunicación, según Sánchez y Pintado (2014, p. 132), es el proceso por el que se trasmite y recibe una información.

Las dimensiones de la imagen institucional según Palomo (2011, p. 171) son:

- Comunicación corporativa: escrita, verbal, visual, gestual. Es la intangible del negocio.
- Realidad corporativa: cómo son sus instalaciones, cómo visten sus empleados, cómo son sus productos, cómo se prestan sus servicios. Es todo lo tangible de la empresa.
- Identidad de la empresa: es la personalidad del establecimiento, lo que es y lo que pretende ser. Es lo que le hace individual y le distingue y diferencia de los demás.

Según IICA (2010, p. 9) la imagen institucional está conformada por tres componentes:

- La misión organizacional
- La identidad organizacional
- Los valores organizacionales

Según Muñoz (2010) la identidad corporativa de una empresa es:

La percepción del conjunto de atributos que el mercado y la sociedad en su conjunto tienen de la empresa, y que es fruto de muchos factores: historia, propietarios, creación, ampliaciones y estrategias desarrolladas a través de la comunicación. Es el ser de la empresa, la expresión de su personalidad, el conjunto de valores, la filosofía por la que se rige, quienes son, desde cuándo, cuántos, cómo ha sido y es su trayectoria actual. La identidad corporativa es muy difícil de cambiar, y si es positiva, hemos de hacer grandes esfuerzos para mantenerla. (p. 163)

Existen diferencias muy notorias entre la identidad y la imagen corporativa, es muy frecuente utilizar en las empresas los términos identidad corporativa e imagen corporativa de forma equivalente, y por tanto, tienden a confundirse en el entorno profesional. Sin embargo, las diferencias, aunque sutiles, existen. La identidad corporativa hace referencia a lo que la empresa comunica a sus públicos, partiendo de lo que es. Sin embargo, la imagen corporativa se configura posteriormente, ya que se relaciona con lo que los públicos perciben y pasa a formar parte de su pensamiento, haciendo que existan diferencias entre las distintas compañías y marcas existentes en el mercado. Es un término, por tanto, relacionado a su vez con el del posicionamiento.

Si se analiza el término identidad corporativa con más profundidad, se observa que es el ser de la empresa, su esencia. Al igual que cuando se estudia un ser humano, éste tiene una serie de atributos y genes que le hacen diferente, ocurre lo mismo con las empresas. Las empresas no tienen genes, pero sí tienen una serie de atributos identificadores y diferenciadores. Los factores que habitualmente se tienen en cuenta en este sentido, son los siguientes: la historia de la compañía, el proyecto empresarial y la cultura corporativa.

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

Se justifica teóricamente por la aplicación de la teoría y los conceptos relacionados con el sistema de información y sus elementos organizaciones, administración y tecnología de la información tomados de Laudon y Laudon en su libro Sistema de información gerencial; sobre la variable control de la calidad con sus componentes tiempo, recursos y costo tomados del libro de Evans y Lindsay titulado Administración y control de la calidad y por la variable Imagen Institucional y sus elementos entorno, servicio y comunicación tomados del libro Imagen corporativa de Sánchez y Pintado, encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que afectan al Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología. Ello permite a los investigadores contrastar diferentes conceptos de la administración en una situación real.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

El determinar las variables nos proporciona información diseñada a la medida de las necesidades, esta estructura tiene como parte fundamental y alimentadora a la retroalimentación, ya que con ella se podrá mejorar los puntos identificados como débiles y mejorar aquellos que ya estén ofreciendo resultados positivos.

El acceso a la información necesaria para poder fortalecer a los trabajadores, acompañado de un conjunto de herramientas enfocadas a incrementar los conocimientos de sus integrantes, conllevarán finalmente al logro de las metas trazadas, mejorar los sistemas de información, el control de la calidad y la imagen institucional del Instituto Nacional de Oftalmología.

### **1.3.3. Justificación Metodológica**

La ejecución de la presente investigación se realizó con la participación de los trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, recurriendo a encuestas, logrando la cuantificación de los datos obtenidos y proponiendo indicadores de mejora para lograr resultados eficientes, además de contribuir como modelo a implantar en las demás instituciones públicas de salud. De acuerdo a la técnica de contraste; la investigación explicativa es aplicada en nuestro trabajo de investigación ya que la información está basada a una población determinada los cuales mediante encuestas se recolectó información para el sustento de los problemas y causas que aquejan a la población.

### **1.3.4. Justificación Epistemología**

Investigar en los nuevos temas relacionados con el sistema de información, el control de la calidad y la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología; su impacto ambiental; los indicadores del impacto social, ambiental y económico; las políticas públicas; y los conflictos socio ambientales; constituirá un aporte significativo de gran utilidad para la comunidad nacional y para nuestro país que posee una gama diversa de personalidades de los trabajadores.

## **1.4. Problema**

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial operan en una economía cada vez más influenciada por el fenómeno de la globalización, los avances tecnológicos, el aumento de la demanda de bienes y servicios y la competencia, hacen que las empresas orienten sus objetivos hacia la satisfacción de sus clientes logrando una buena imagen de la misma. Para lograr lo antes expuesto, las organizaciones deben ofrecer productos y servicios de calidad, que satisfagan las necesidades de sus clientes, lo que garantiza que estos se sientan complacidos al adquirir dicho bienes y servicios

y por ende, se conviertan en clientes leales. Si adicionalmente se tiene en cuenta la amplia competencia en empresas que prestan el mismo servicio y tengan una nueva filosofía orientada al cliente. Mejorar la imagen a través de los sistemas informáticos y el control de la calidad del servicio prestado por lo general no tiene un valor económico, pero el cliente lo percibe y se fideliza con la empresa. Los sistemas informáticos y el control de la calidad se han perfilado desde hace décadas, como la estrategia más utilizada por las organizaciones para lograr el éxito y posicionarse en lugares privilegiados dentro de la competencia. Este término ha sido definido por muchos autores a lo largo de la historia. La administración durante mucho tiempo ha sido considerada como una actividad que constituye un conjunto único de habilidades, actitudes, aptitudes y capacidades, que ha sufrido cambios durante el transcurso del tiempo alcanzado un gran nivel de importancia en las empresas, debido a que ésta contempla diversas teorías que le dan un enfoque diferente de manera que le permita contar con herramientas novedosas para hacer frente a las exigencias del mercado. En Centro América, siempre ha buscado tener condiciones económicas estables y sostenibles mediante la calidad de sus productos, procesos, recursos y la competitividad, cuyos propósitos fundamentales son el de crear y mantener la estabilidad en la economía.

En varios países del mundo la satisfacción de los usuarios es reconocida como uno de los indicadores clave para medir el impacto de las intervenciones de los sistemas de salud. Asimismo, existen muchos estudios, experiencias, herramientas, métodos y enfoques de este indicador, para la medición de la satisfacción de los servicios de salud. El Ministerio de Salud (MINSA) consiente de esta necesidad, ha desarrollado un conjunto de directivas para mejorar el servicio a la población. Prueba de ello son los dispositivos legales: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, Estándares e Indicadores de Calidad según Nivel de Atención y Normas de Auditoria de la calidad de atención en Salud entre otros; con la cual busca alcanzar la visión del sistema y consolidar el modelo de atención integral. Esto ha dado lugar que dentro de las instituciones de salud varios hospitales del MINSA, EsSALUD, Fuerzas Policiales, Clínicas y otras organizaciones han implementado un comité de calidad, donde vienen

ejecutando un conjunto de acciones y actividades para mejorar el servicio. Sin embargo no han tenido el éxito deseado, debido al insuficiente apoyo, falta de decisión e insuficiente compromiso político para trabajar sobre calidad de atención. En los hospitales del país, en una más que en otras especialmente en los institutos especializados, se han implementado y desarrollado la gestión de la calidad en la atención. Los cuales solo han respondido a encuestas, soluciones de quejas de los pacientes, convirtiéndolo así en un verdadero problema público que debiera darse e impulsarse en toda la atención sanitaria.

Según el plan estratégico institucional del Instituto Nacional de Oftalmología, el no contar con un sistema informático actualizado y con controles de calidad óptimos que satisfagan las expectativas del personal que labora en el Hospital, ha dado lugar a que en los últimos años exista desmotivación en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a la población y la imagen institucional. En el Área de Archivo, se observa que la administración ha tenido un concepto erróneo acerca de sus objetivos, ya que para ellos sus objetivos se reducen a cumplir con los servicios planeados en tiempo y forma y no se han preocupado lo suficiente en considerar otros servicios que pueden prestar para sus usuarios (asegurados) y lograr la satisfacción total de los mismos. Mejorar la imagen institucional por parte de los usuarios o recuperarla no es fácil y, caso de conseguirlo, supone ineludibles costos, en vista de que esta imagen está mal vista a causa de varios factores, uno de ellos que he podido observar es la calidad del servicio que se presta. Actualmente es ampliamente aceptada la existencia de un fuerte vínculo entre el grado de satisfacción de los usuarios, el mantenimiento de los mismos y la imagen de la institución, sobre todo dedicada a prestar un servicio de salud. Mejorar la imagen institucional se ha convertido en un objetivo principal del INO. Se ha invertido mucho en la mejora del Área de Archivo que contribuye de forma importante a la consecución de la imagen institucional, como la calidad y la atención a los usuarios. Este hecho se ve reflejado en el “libro de

reclamaciones” del INO, que suele incluir alguna referencia relacionada con los sistemas informáticos y el control de la calidad, en base a una buena imagen institucional.

Una consecuencia de la falta de los sistemas informáticos y del control de la calidad en el área de archivo del INO es la disminución de la satisfacción de los usuarios reflejada en los reclamos y quejas presentadas al área, a esto se le suma la creciente oferta del servicio de salud como clínicas con mayores inversiones y que cuentan con personal capacitados, promociones, eventos, etc., todo esto influye negativamente en la imagen de la institución, por ello la finalidad del presente estudio es establecer la relación del sistema informático y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

##### **Problema General**

¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?

##### **Problemas Específicos**

###### **Problema Especifico 1**

¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?

###### **Problema Especifico 2**

¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el servicio prestado del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?

### **Problema Especifico 3**

¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?

#### **1.5. Hipótesis**

##### **General**

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

##### **Específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

##### **Hipótesis específica 2**

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el servicio prestado del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

##### **Hipótesis específica 3**

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

## **1.6. Objetivos**

### **General**

Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

### **Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el servicio prestado del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1. Variables**

### **2.1.1. Variables causales**

#### **Sistema de información:**

En base a las definiciones de Joyanes (2015), Laudon y Laudon (2012) y Fernández (2010), se elaboró para el presente trabajo de investigación la definición del sistema de información, como el conjunto de elementos conectados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para respaldar los procesos de toma de decisiones, de control u otro propósito específico dentro de una empresa.

Según Laudon y Laudon (2012), un sistema de información es un “conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización”.

#### **Control de la calidad**

Desde la definición de Evans y Lindsay (2009) hasta Montaña (2016), se propuso que el control de la calidad es la revisión progresiva de los indicadores de tiempo, costo y los recursos de acuerdo a la actividad que desarrolla la empresa.

Evans y Lindsay en 2009, afirmo que el control de la calidad comprende la revisión sistemática de los indicadores de tiempo, los recursos y el costo conforme la actividad se lleve a cabo. Ocasionado por la incertidumbre de ciertos tiempos en las actividades, las demoras inevitables u otros problemas, es muy difícil que las actividades se desarrollen según lo programado.

## 2.1.2. Variable efecto

### Imagen institucional

En esta investigación se conceptualiza como los atributos referentes de la empresa, cada atributo es flexible de cambios que pueden coincidir o no con los atributos de cada empleado. Esta definición se construyó en base al concepto de Sánchez y Pintado.

Según Sánchez y Pintado en 2014, la definieron como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Variable 1: Sistema de información*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA/VALOR	NIVEL/RANGO
Organizaciones	1 Personal	1, 2, 3, 4, 5, 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [18 - 42> Regular [42 - 66> Buena [66 - 90>
	2 Procesos			
	3 Políticas			
Administración	4 Toma de decisiones	7, 8, 9, 10, 11, 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [18 - 42> Regular [42 - 66> Buena [66 - 90>
	5 Planes de acción			
	6 Estrategias organizacionales			
Tecnología de la información	7 Equipos tecnológicos	13, 14, 15, 16, 17, 18	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [18 - 42> Regular [42 - 66> Buena [66 - 90>
	8 Software			
	9 Equipos adicionales			

Tabla 2

*Variable 2: Control de la calidad*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA/VALOR	NIVEL/RANGO
Tiempo	1 Atención			
	2 Respuesta	1, 2, 3, 4, 5, 6,		
	3 Programación	7, 8		
	4 Reclamo			
Recursos	5 Personal		Nunca (1)	Deficiente [24 - 56> Regular [56 - 88> Buena [88 - 120>
	6 Equipos tecnológicos	9, 10, 11, 12,	Casi nunca (2)	
	7 Medios de comunicación	13, 14, 15, 16	A veces (3)	
	8 Instalaciones físicas		Casi siempre (4)	
Costo	9 Consulta		Siempre (5)	
	10 Medicamentos	17, 18, 19, 20,		
	11 Traslado	21, 22, 23, 24		
	12 Espera			

Tabla 3

*Variable 3: Imagen institucional*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA/VALOR	NIVEL/RANGO
Entorno	1 Edificación			
	2 Ambientes	1, 2, 3, 4, 5,		
	3 Ubicación	6, 7, 8		
	4 Acceso			
Servicio	5 Atención		Nunca	Deficiente [24 - 56> Regular [56 - 88> Buena [88 - 120>
	6 Personal	9, 10, 11,	Casi nunca	
	7 Rapidez	12, 13, 14,	A veces	
	8 Tecnología	15, 16	Casi siempre	
Comunicación	9 Fluida		Siempre	
	10 Medios	17, 18, 19,		
	11 Transparente	20, 21, 22,		
	12 Información	23, 24		

**2.3. Metodología**

La metodología que se utilizó en la investigación fue hipotético-deductivo, que según Cegarra (2012, p. 82), se emplea corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica, es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las

posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas.

Una vez detectado el problema de la investigación la mala imagen de la institución, se pasa a la formulación de la hipótesis tanto general como específica, para luego deducir las consecuencias observables como las hipótesis nulas y alternas para que finalmente con la ayuda de la Regresión Logística Multinomial se acepta o rechaza la hipótesis nula.

#### **2.4. Tipo de investigación**

Según Cegarra (2012) señala que la investigación básica:

Tiene como objetivo esencial, a medio y a largo plazo, contribuir a ampliar, intensificar y aclarar todos los campos de la ciencia sin otras implicaciones inmediatas. Lo cual no excluye que esta búsqueda desemboque en importantísimas aplicaciones, lo que sucede con frecuencia. (p. 42)

Según Bernal (2010), señala que la investigación explicativa o causal “tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos”. (p. 115)

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), citados por Bernal (2010), el enfoque cuantitativo se:

Fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este enfoque tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60)

Por lo antes expuesto, se concluyó que la investigación fue de un enfoque cuantitativo, de tipo básica y con nivel explicativo.

## **2.5. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 165) sostiene que:

El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural. También se conoce como investigación ex pos-facto (los hechos y variables ya ocurrieron).

Y es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151).

En base a las definiciones antes expuestas la investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables sistemas de información, control de la calidad y la imagen de la institución, asimismo fue de corte transversal porque la recolección de los datos se realizó en los 110 colaboradores del Área de Archivo en la tercera semana de septiembre.

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **2.6.1. Población**

Según Rodríguez (2005) menciona que “la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos”. (p. 79)

En base al concepto anterior, se estableció que la población de la investigación será de 110 trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

### **2.6.2. Muestreo**

El muestreo que se utilizara para la investigación es el no probabilístico e intencional o por conveniencia.

Según Fernández (2004) el muestreo no probabilístico e intencional consiste:

En seleccionar las unidades muestrales más convenientes para el estudio o en permitir que la participación de la muestra sea totalmente voluntaria. Por tanto, no existe control de la composición de la muestra y la representatividad de los resultados es cuestionable. (p. 154)

### **2.6.3. Muestra**

Según Rodríguez (2005) menciona que:

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa; es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra. (p. 82)

De acuerdo a lo denominado anteriormente la muestra será de 110 trabajadores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnica:**

La técnica que se aplicará en la investigación será la encuesta; que según Abascal y Grande (2005) es:

Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto

objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (p. 14)

### **2.7.2. Instrumento:**

El instrumento que se utilizara para la recolección de datos será el cuestionario, instrumento que nos permitirá recoger datos de los trabajadores, que consiste en responder las preguntas hechas. Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las dimensiones de los variables sistemas informáticos, control de la calidad e imagen institucional.

Según Grande y Abascal (2014), un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”. (p. 191)

Ficha técnica de los instrumento

#### **Variable Sistema de información:**

Se aplicó el cuestionario “Sistema de información” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

- Instrumento: Cuestionario “Sistema de información”
- Autor: Julio Castillo Serna
- Año: 2016
- Significación: El cuestionario “Sistema de información” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Organizaciones, administración y tecnología de la información.
- Extensión: El instrumento consta de 18 preguntas.
- Administración: Individual
- Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología

- Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.
- Puntuación: El cuestionario “Sistema de información” utiliza la escala de Likert:
  - 1 = Nunca
  - 2 = Casi nunca
  - 3 = A veces
  - 4 = Casi siempre
  - 5 = Siempre

Tabla 4

*Baremación de la variable Sistema de información*

Rango	Sistema de información			Organizaciones			Administración			Tecnología de la información		
Deficiente	18	-	42	6	-	14	6	-	14	6	-	14
Medianamente eficiente	42	-	66	14	-	22	14	-	22	14	-	22
Eficiente	66	-	90	22	-	30	22	-	30	22	-	30

**Variable Control de la calidad:**

Se aplicó el cuestionario “Control de la calidad” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

- Instrumento: Cuestionario “Control de la calidad”
- Autor: Julio Castillo Serna
- Año: 2016
- Significación: El cuestionario “Control de la calidad” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Tiempo, recursos y costos.
- Extensión: El instrumento consta de 24 preguntas.
- Administración: Individual
- Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología
- Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.
- Puntuación: El cuestionario “Control de la calidad” utiliza la escala de Likert:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Tabla 5

*Baremación de la variable Control de la calidad*

Rango	Control de la calidad			Tiempo			Recursos			Costos		
Deficiente	24	-	56	8	-	19	8	-	19	8	-	19
Medianamente eficiente	56	-	88	19	-	29	19	-	29	19	-	29
Eficiente	88	-	120	29	-	40	29	-	40	29	-	40

**Variable Imagen de la institución:**

Se aplicó el cuestionario “Imagen de la institución” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

- Instrumento: Cuestionario “Imagen de la institución”
- Autor: Julio Castillo Serna
- Año: 2016
- Significación: El cuestionario “Imagen de la institución” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Entorno, servicios prestados y comunicación.
- Extensión: El instrumento consta de 24 preguntas.
- Administración: Individual
- Ámbito de Aplicación: Instituto Nacional de Oftalmología
- Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.
- Puntuación: El cuestionario “Imagen de la institución” utiliza la escala de Likert:
  - 1 = Nunca
  - 2 = Casi nunca
  - 3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Tabla 6

*Baremación de la variable Imagen de la institución*

Rango	Imagen de la institución			Entorno			Servicios prestados			Comunicación		
Deficiente	24	-	56	8	-	19	8	-	19	8	-	19
Medianamente eficiente	56	-	88	19	-	29	19	-	29	19	-	29
Eficiente	88	-	120	29	-	40	29	-	40	29	-	40

## 2.8. Validación y confiabilidad de los instrumentos

### 2.8.1. Validez de contenido

La validez según Bernal (2010, p. 214), el cuestionario es válido, cuando mide aquello a lo cual está destinado a medir, la herramienta para validar los cuestionarios es el juicio de expertos, que consiste en su revisión por parte de expertos que estuvieron conformados por 3 docentes de la Escuela de PostGrado, que tomaron como criterios de evaluación a la relevancia, pertinencia, claridad y suficiencia de los ítems o preguntas.

Tabla 7

*Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario "Sistema de información"*

	Experto consultado	Criterios de evaluación				Resultado
		Suficiente	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
1	Dr. Luis Alberto Núñez Liva	X	X	X	X	Aplicable
2	Dr. Oscar Rafael Guillen Valle	X	X	X	X	Aplicable
3	Dra. Gliria Susana Méndez Iliarbe	X	X	X	X	Aplicable

Tabla 8

*Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario “Control de la calidad”*

	Experto consultado	Criterios de evaluación				Resultado
		Suficiente	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
1	Dr. Luis Alberto Núñez Liva	X	X	X	X	Aplicable
2	Dr. Oscar Rafael Guillen Valle	X	X	X	X	Aplicable
3	Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	X	X	X	X	Aplicable

Tabla 9

*Resultados de evaluación de expertos de la escala para analizar el cuestionario “Imagen institucional”*

	Experto consultado	Criterios de evaluación				Resultado
		Suficiente	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
1	Dr. Luis Alberto Núñez Liva	X	X	X	X	Aplicable
2	Dr. Oscar Rafael Guillen Valle	X	X	X	X	Aplicable
3	Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	X	X	X	X	Aplicable

## 2.8.2. Confiabilidad

### Cuestionario de Sistema de información

Dado que el estadístico Alfa de Cronbach toma el valor de 0.955; se considera que el instrumento analizado es confiable para su uso.

Tabla 10

*Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario “Sistema de información”*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	18

### Cuestionario de Control de la calidad

Dado que el estadístico Alfa de Cronbach toma el valor de 0.979; se considera que el instrumento analizado es confiable para su uso.

Tabla 11

*Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario "Control de la calidad"*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	24

### **Cuestionario de Imagen Institucional**

Dado que el estadístico Alfa de Cronbach toma el valor de 0.968; se considera que el instrumento analizado es confiable para su uso.

Tabla 12

*Confiabilidad de la escala para analizar el cuestionario "Imagen institucional"*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	24

### **2.9. Procedimientos de recolección de datos**

Se procedió a elaborar los instrumentos a partir de los indicadores formulados en el proceso de operacionalización. Los instrumentos para establecer la percepción sobre el sistema de información, control de la calidad y la imagen institucional fueron aplicados a un grupo piloto y con sus resultados se calculó su confiabilidad.

Asimismo, los instrumentos corregidos se entregaron a los jueces para su validación y corrección de acuerdo a su opinión de ser el caso. Una vez corregidos y validados se replicaron y se aplicaron a la muestra en las fechas coordinadas previamente con las autoridades y colaboradores del Instituto Nacional de Oftalmología. Esta aplicación fue realizada por el mismo investigador.

## **2.10. Métodos de análisis de datos**

### **2.10.1. Análisis descriptivo**

Se tabularon y organizaron los datos en función de las dimensiones y objetivos de la investigación, elaborándose tres bases de datos, para el sistema de información, para el control de la calidad y para la imagen institucional.

Se presentaron los datos descriptivos en tablas de frecuencia y en figuras adecuadas que permitieron la observación, análisis e interpretación de la información recogida directamente de los colaboradores. A este nivel ya se tenía la información de cómo los colaboradores percibían del sistema de información y del control de la calidad y asimismo, que criterio predominaba sobre la imagen institucional.

### **2.10.2. Análisis estadístico**

Considerando que las variables son de naturaleza cuantitativa y que en ellas se considera escalas para establecer tanto la percepción del sistema de información y el control de la calidad y como la imagen institucional, correspondió emplear pruebas no paramétricas para determinar la relación entre ellas. Se aplicó la regresión logística porque el objetivo primordial de esta prueba es modelar como influye en la probabilidad de aparición de un suceso, habitualmente dicotómico, la presencia o no de diversos factores y el valor o nivel de los mismos; también es utilizada para estimar la probabilidad de aparición de cada una de las posibilidades de un suceso con más de dos categorías (politómica) como es en la presente investigación.

La técnica de regresión logística resulta especialmente útil para identificar factores de riesgo y factores de prevención de enfermedades en muestras prospectivas en las que la metodología de la regresión lineal (variables continuas) no es aplicable, dado que la variable de respuesta sólo presenta dos valores (caso dicotómico) como puede ser presencia/ausencia de un suceso.

### **III. Resultados**

### 3.1. Análisis descriptivo

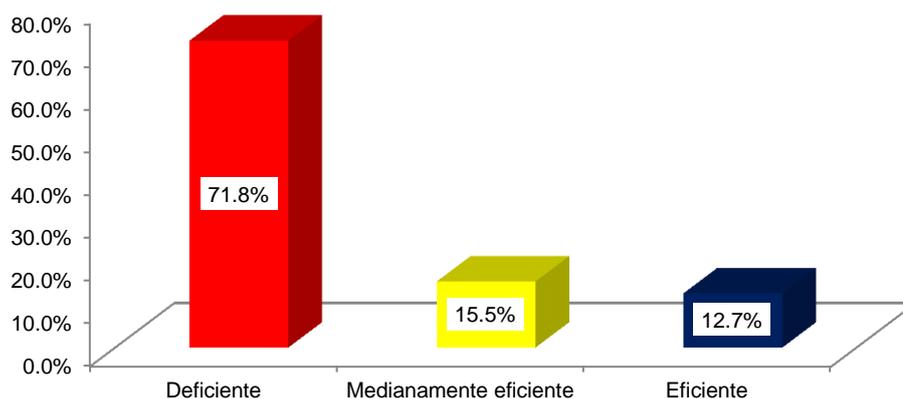
#### Percepción del Sistema de información

En la tabla 13 y figura 1 adjunta se observa que el 71.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el sistema de información es deficiente, el 15.5% lo considera como medianamente eficientes y finalmente, el 12.7% considera que los sistemas de información son eficientes dentro del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Tabla 13

*Percepción de los colaboradores del sistema de información en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	79	71.8%
Medianamente eficiente	17	15.5%
Eficiente	14	12.7%
Total	110	100.0%



*Figura 1. Percepción de los colaboradores del sistema de información en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

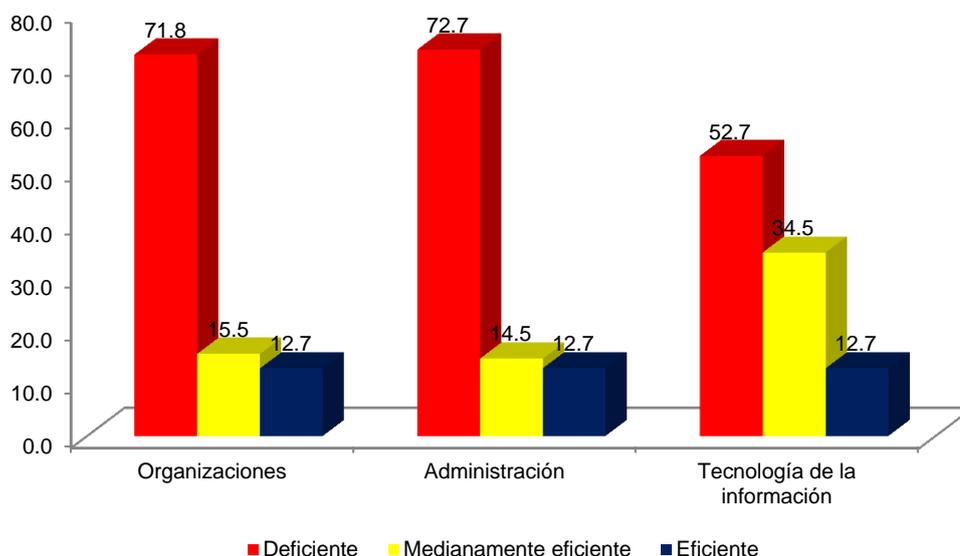
## Aspectos analizados en el sistema de información

De acuerdo a los datos registrados, las organizaciones y administración tienen una diferencia significativa entre lo deficiente y eficiente; en ambos elementos el porcentaje colaboradores que las consideran así son de 72.7% aproximadamente. A diferencia de la tecnología de la información en donde la diferencia no es significativa entre lo deficiente y lo eficiente, con solo el 52.7% que lo consideran como deficiente.

Tabla 14

*Aspectos del Sistema de Información analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Organizaciones	Administración	Tecnología de la información
Deficiente	71.8	72.7	52.7
Medianamente eficiente	15.5	14.5	34.5
Eficiente	12.7	12.7	12.7
Total	100.0	100.0	100.0



*Figura 2. Aspectos del Sistema de Información analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

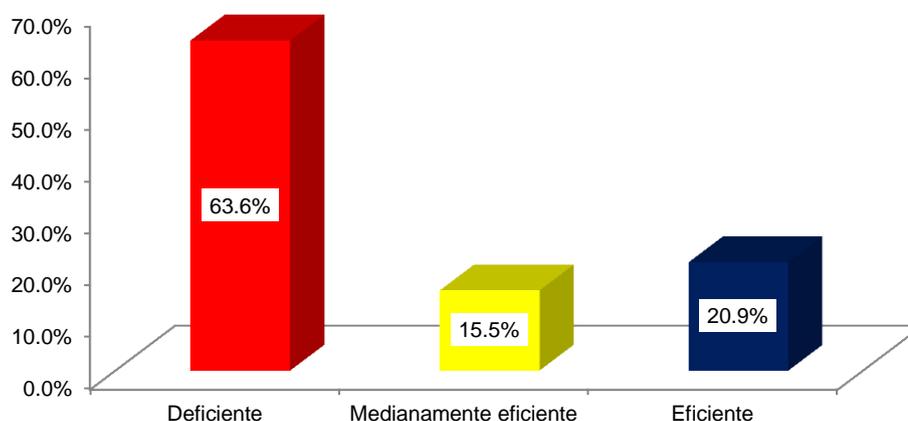
## Control de la calidad

En la tabla 15 y figura 3 adjunta se observa que el 63.6% de los colaboradores encuestados manifestaron que el control de la calidad es deficiente, el 15.5% lo considera como medianamente eficiente y finalmente, el 20.9% considera que el control de la calidad es eficiente dentro del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Tabla 15

*Percepción del control de la calidad por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	70	63.6%
Medianamente eficiente	17	15.5%
Eficiente	23	20.9%
Total	110	100.0%



*Figura 3. Percepción del control de la calidad por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

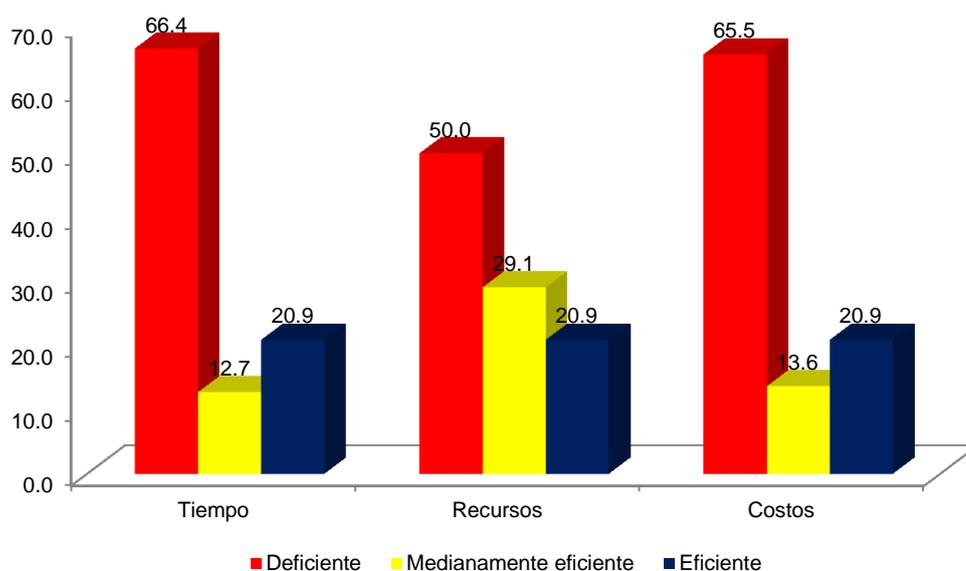
## Aspectos analizados en el control de la calidad

En el análisis pormenorizado de las dimensiones analizadas en el control de la calidad, se observa que los colaboradores en los tres casos presentan una percepción de que el control de la calidad muestra una diferencia significativa a lo deficiente; como se observa en el tiempo el 66.4% de los colaboradores perciben como deficiente; los recursos son percibidos como deficientes por un 50.0% de los encuestados; asimismo, respecto al costo el 65.5% lo consideró como deficiente.

Tabla 16

*Aspectos del Control de la calidad analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Tiempo	Recursos	Costos
Deficiente	66.4	50.0	65.5
Medianamente eficiente	12.7	29.1	13.6
Eficiente	20.9	20.9	20.9
Total	100.0	100.0	100.0



*Figura 4. Aspectos del Control de la calidad analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

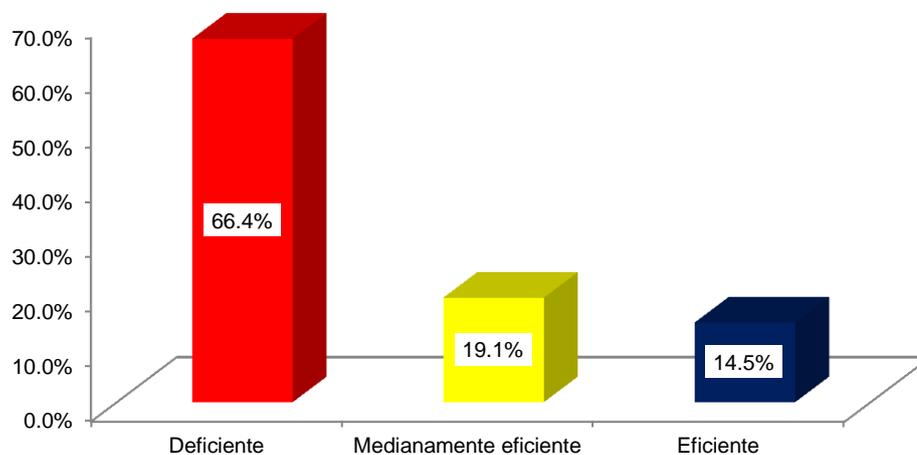
## Imagen de la institución

En la tabla 17 y figura 5 adjunta se observa que el 66.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que la imagen de la institución es deficiente, el 19.1% lo considera como medianamente eficiente y finalmente, el 14.5% considera que la imagen de la institución es eficiente dentro del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Tabla 17

*Percepción de la Imagen de la institución por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	73	66.4%
Medianamente eficiente	21	19.1%
Eficiente	16	14.5%
Total	110	100.0%



*Figura 5. Percepción de la Imagen de la institución por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

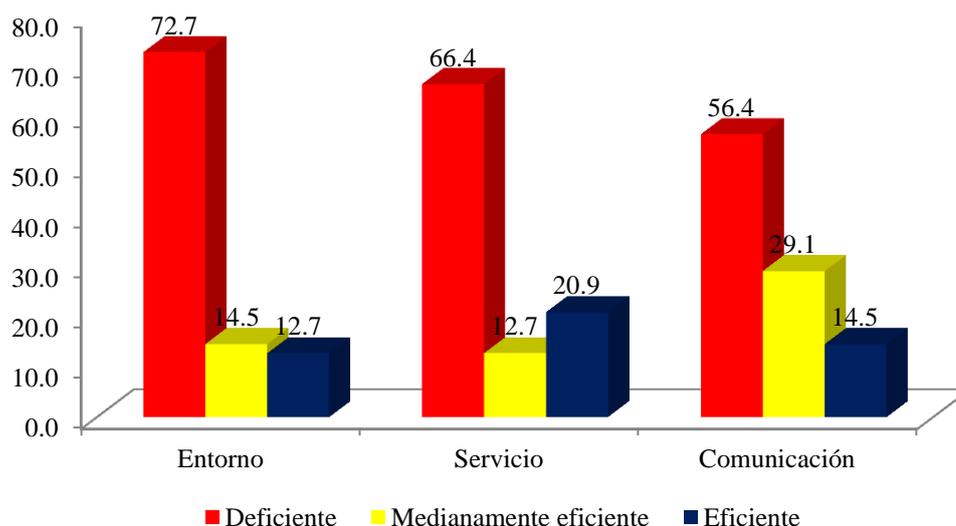
## Aspectos analizados en la imagen de la institución

En el análisis pormenorizado de las dimensiones analizadas en la imagen de la institución, se observa que los colaboradores en los tres casos presentan una percepción de que la imagen de la institución muestra una diferencia significativa a lo deficiente; como se observa en el entorno el 72.7% de los colaboradores perciben como deficiente; los servicios son percibidos como deficientes por un 66.4% de los colaboradores; asimismo, respecto a la comunicación el 56.4% lo consideró como deficiente.

Tabla 18

*Aspectos de la Imagen de la institución analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Entorno	Servicio	Comunicación
Deficiente	72.7	66.4	56.4
Medianamente eficiente	14.5	12.7	29.1
Eficiente	12.7	20.9	14.5
Total	100.0	100.0	100.0



*Figura 6. Aspectos de la Imagen de la institución analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

### 3.2. Análisis estadístico

#### Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística multinomial, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS versión 23.0.

Tabla 19

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la Imagen de la institución del INO*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	309.965			
Final	6.441	303.524	8	.000

En cuanto a la tabla 19, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la Imagen de la institución del INO, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 303.524 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa que los datos obtenidos no son independientes, por lo que presenta dependencia entre las variables de estudio.

## Prueba de hipótesis general

Ho: El sistema de información y el control de la calidad no influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Ha: El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 \equiv 5\%$

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta Ho;  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta Ha

Prueba estadística: Regresión logística multinomial

Tabla 20

*Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con la imagen de la institución*

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	6,441 <sup>a</sup>	0.000	0	
Sistema de información	85.203	78.763	4	.000
Control de la calidad	63.055	56.615	4	.000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

En la tabla 20, se presenta la prueba de la razón de verosimilitud del modelo final: el modelo tiene una significancia de 0.000 respectivamente de las variables independientes, lo que se puede concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son mayores a cero.

Decisión estadística: Los resultados del análisis, muestran una significancia (p valor) de 0.000 en la relación con los dos factores, por lo que existe suficiente evidencia estadística para considerar que los resultados hallados no son producto del azar y en consecuencia se rechazó Ho.

## Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes frente a la primera dimensión de la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística multinomial, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS versión 23.0.

Tabla 21

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el entorno del INO*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	326.154			
Final	1.962	324.193	8	.000

En cuanto a la tabla 21, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el entorno del INO, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 324.193 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa que los datos obtenidos no son independientes, por lo que presenta dependencia entre las variables de estudio.

## Prueba de hipótesis específica 1

Ho: El sistema de información y el control de la calidad no influyen positivamente en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Ha: El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 \equiv 5\%$

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta Ho;  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta Ha

Prueba estadística: Regresión logística multinomial

Tabla 22

*Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con el entorno de la institución*

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1,962 <sup>a</sup>	0.000	0	
Sistema de información	132.002	130.040	4	.000
Control de la calidad	11.865	9.903	4	.042

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

En la tabla 22, se presenta la prueba de la razón de verosimilitud del modelo final: el modelo tiene una significancia de 0.000 y 0.042 las variables independientes sistema de información y control de la calidad respectivamente, lo que se puede concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son mayores a cero.

Decisión estadística: Los resultados del análisis, muestran una significancia (p valor) de 0.000 en la relación con los dos factores, por lo que existe suficiente evidencia estadística para considerar que los resultados hallados no son producto del azar y en consecuencia se rechazó Ho.

## Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes frente a la segunda dimensión de la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística multinomial, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS versión 23.0.

Tabla 23

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el servicio prestado del INO*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	309.845			
Final	3.136	306.708	8	.000

En cuanto a la tabla 23, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el servicio prestado del INO, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 306.708 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa que los datos obtenidos no son independientes, por lo que presenta dependencia entre las variables de estudio.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: El sistema de información y el control de la calidad no influyen positivamente en el servicio del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Ha: El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el servicio del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 \equiv 5\%$

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta Ho;  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta Ha

Prueba estadística: Regresión logística multinomial

Tabla 24

*Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con el servicio prestado en la institución*

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	3,136 <sup>a</sup>	0.000	0	
Sistema de información	9,201 <sup>b</sup>	6.065	4	.194
Control de la calidad	119.201	116.065	4	.000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

En la tabla 24, se presenta la prueba de la razón de verosimilitud del modelo final: el modelo tiene una significancia de 0.194 y 0.000 las variables independientes sistema de información y control de la calidad respectivamente, lo que se puede concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son mayores a cero.

Decisión estadística: Los resultados del análisis, muestran una significancia (p valor) de 0.000 en la relación con los dos factores, por lo que existe suficiente evidencia estadística para considerar que los resultados hallados no son producto del azar y en consecuencia se rechazó Ho.

## Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes frente a la tercera dimensión de la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística multinomial, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS versión 23.0.

Tabla 25

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la comunicación del INO*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	239.497			
Final	15.206	224.290	8	.000

En cuanto a la tabla 25, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en la comunicación del INO, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 224.290 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa que los datos obtenidos no son independientes, por lo que presenta dependencia entre las variables de estudio.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: El sistema de información y el control de la calidad no influyen positivamente en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Ha: El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 \equiv 5\%$

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta Ho;  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta Ha

Prueba estadística: Regresión logística multinomial

Tabla 26

*Contraste de la razón de verosimilitud de las variables independientes con la comunicación en la institución*

Efecto	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	15,206 <sup>a</sup>	0.000	0	
Sistema de información	60.852	45.646	4	.000
Control de la calidad	40.256	25.050	4	.000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

En la tabla 26, se presenta la prueba de la razón de verosimilitud del modelo final: el modelo tiene una significancia de 0.000 las variables independientes sistema de información y control de la calidad, lo que se puede concluir que en el modelo final los coeficientes del parámetro son mayores a cero.

Decisión estadística: Los resultados del análisis, muestran una significancia (p valor) de 0.000 en la relación con los dos factores, por lo que existe suficiente evidencia estadística para considerar que los resultados hallados no son producto del azar y en consecuencia se rechazó Ho.

## **IV. Discusión**

En el presente capítulo y después de obtener los resultados, comparan con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirmaran las hipótesis planteadas.

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, según la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; Sone (2015), planteo el modelado de los procesos de compras, ventas y almacén, para ello, se analizaron y diseñaron los procesos de gestión de compras, ventas y almacén, debido a que se identificó que son los procesos involucrados en el manejo del stock de insumos y productos. El modelado de los procesos permitió identificar algunas oportunidades de mejora en los mismos, así como de facilitar la identificación de las funcionalidades que se requerían en el sistema. Para Ortiz (2010), concordó en que el análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerequisite para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito. Finalmente Linares (2010), concordó en que es importante destacar que la imagen corporativa está basada en la realidad, es decir que se desarrolla a través de un claro y sólido sistema de identidad, y una definición interna clara que agrupa la misión, visión, valores que partan de un plan elaborado por el hospital, no basta entonces con diseñarlo, es decir, también es importante comunicarlo, haciéndolo a través de los medios idóneos para garantizar el alcance de la misma.

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, según la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al

respecto; Lascurain (2012), concordó que los modelos y los trabajos que se realizan dentro de la empresa están dirigidos a lograr la satisfacción de los clientes, y con esta información como base y la información particular de la empresa se pudo obtener un modelo que representa particularmente a la empresa; mientras que Ugaz (2012), discrepa porque la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo. Por otro lado, Romero (2012), concordó que se consiguió implementar una solución automatizada capaz de administrar los programas educativos, planes de tareas, actividades y tareas de los alumnos de centros de educación especial junto con otros procesos en gestión educativa en dichas instituciones.

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el servicio prestado del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, según la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; Rodríguez (2013), concordó que la formulación de las reglas de negocio a través de los diagramas de procesos y el catálogo de requisitos; se desarrolló el Prototipo validado siguiendo las especificaciones del documento de análisis y diseño logrando el objetivo de análisis del sistema de información; se logró que la arquitectura utilizada sirva para el proyecto debida a que se dividió la aplicación en componentes funcionales posicionados en capas para un mejor desarrollo del sistema y se completó la realización de pruebas unitarias y de integración antes de la codificación lo que representó una verdadera reducción de costos y errores en el sistema. Pero discrepa con la investigación de Gamboa y Torres (2010), en donde los atributos relacionados con la escasez de recursos y con la alta carga asistencial que caracterizan al ámbito público, también son características que todos los grupos indican como aspectos constitutivos y diferenciadores de las instituciones de salud públicas, por tanto corresponderían al tipo central discriminatorio. Los beneficios que se pueden adquirir al vincularse laboralmente a alguna institución, tales como posibilidades de capacitación,

vacaciones, bonos, permisos, entre otros, se perciben por todas(os) las(os) entrevistadas(os) como aspectos que les interesan al momento de su elección de trabajar o permanecer en algún lugar, no obstante, no se advierte que sean elementos constitutivos centrales en la imagen que poseen de cada tipo de institución. De esta forma, se los podría incluir en la categoría de atributos secundarios o periféricos.

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, según la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; Rodríguez (2013), discrepo en que las herramientas utilizadas en el diseño e implementación de la base de datos de la solución presentada soportó los procesos involucrados en el sistema de información y el modelamiento mediante UML utilizado en la fase de análisis y diseño ha sido la más adecuada debido a que han permitido brindar la especificación necesaria para el desarrollo de las funcionalidades definidas en el catálogo de requisitos del sistema de información. Mientras que Ferradas y Morales (2014), concordó porque ha permitido conocer que la imagen Corporativa de la Cooperativa, tiene como fortaleza la antigüedad y posicionamiento en la ciudad de Cajabamba, donde fue fundada, teniendo gran acogida en esta; sin embargo la agencia de la ciudad de Trujillo no presenta los mismos privilegios por ser un mercado distinto con diferentes tendencias, además de presentar una mayor competencia y un estilo de vida diferente, sin presentar una imagen Corporativa sólida requiriendo de estrategia para fortalecer la imagen corporativa actual.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** El resultado de la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ), por lo que se establece que el sistema de información y el control de la calidad tienen una influencia positiva en la imagen institucional. Existe una influencia positiva porque el mejoramiento de la organización a través del personal, procesos y políticas; del mismo modo la eficiencia de la administración a través de la toma de decisiones, sus planes de acción y las estrategias organizacionales y finalmente la tecnología de la información a través de los equipos tecnológicos, los software y los equipos adicionales colaboran en mejorar la imagen de la institución a esto se suma el tiempo en la atención, respuesta, programación y reclamo, igualmente los recursos a través nuevamente del personal, los equipos tecnológicos, los medios de comunicación y las instalaciones físicas y por último con relación al control de la calidad tenemos el costo de la consulta, tratamiento y otros, los medicamentos, traslado y espera influyen favorablemente en la imagen del Instituto Nacional de Oftalmología.

**Segunda:** El resultado de la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ), por lo que se establece que el sistema de información y el control de la calidad tienen una influencia positiva en el entorno. Existe una influencia positiva porque el mejoramiento del entorno a través de la edificación, los ambientes, ubicación y acceso darán una clara señal de que la imagen del Instituto Nacional de Oftalmología está mejorando, contar con los equipos tecnológicos adecuados, los software direccionados a mejorar la atención y contar con equipos adicionales de última generación permiten que el acceso de los usuarios su atención sea rápida y oportuna; asimismo contar con personal calificado, los equipos tecnológicos adecuados, los medios de comunicación utilizados para comunicarse con los usuarios y contar con las instalaciones físicas

aseadas y acomodadas repercute positivamente en la imagen de la institución.

**Tercera:** El resultado de la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  ( $**p < 0.05$ ), por lo que se establece que el sistema de información y el control de la calidad tienen una influencia positiva en el servicio prestado. Existe una influencia positiva porque la mejora de la atención, la calidad del personal que labora, la rapidez en dar respuesta a las consultas de los usuarios y la tecnología conlleva a la mejora de la imagen esto se incrementa por la relación que tienen con elemento tiempo del control de la calidad en sus elementos atención, respuesta, programación y reclamo y por el elemento organización del sistema de información a través de sus componentes personal, procesos y políticas, todos estos elementos y componentes anteriormente mencionados se conjugan con el propósito de mejorar el servicio que ofrece el Instituto Nacional de Oftalmología.

**Cuarta:** El resultado de la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  ( $**p < 0.05$ ), por lo que se establece que el sistema de información y el control de la calidad tienen una influencia positiva en la comunicación. Existe una influencia positiva porque la mejora de la comunicación se refleja en su fluidez, en los medios que se utiliza, que esta sea transparente y que proporcione información relevante; esto se incrementa por la relación que tienen con elemento administración del sistema de información en sus elementos toma de decisiones, planes de acción y estrategias organizacionales y por los componentes del elemento recurso del control de la calidad a través del personal, equipos tecnológicos, medios de comunicación e instalaciones físicas, todos estos elementos y componentes anteriormente mencionados se conjugan con el propósito de mejorar la comunicación interna y externa del Instituto Nacional de Oftalmología.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A la Presidencia del Consejo de Ministros para que supervise y controle las normas y leyes relacionadas con las instituciones de salud como es el Instituto Nacional de Oftalmología.

**Segunda:** Al Ministerio de Salud, con el propósito de mejorar los sistemas de información actuales a través de la organización por cuanto a contar con personal calificado, que los procesos sean los más adecuados y que se respeten y cumplan con las políticas establecidas que mejoren la atención de los usuarios; por otro lado mejorar la administración en cuanto a la toma de decisiones que estén orientadas a mejorar la imagen de la institución, los planes de acción que llevaran a este propósito y las estrategias organizacionales que se usaran para este fin; finalmente contar con tecnología de la información adecuada, a través de equipos tecnológicos de última generación, software actualizados y diseñados a la necesidad de la institución y que los equipos adicionales cumplan con el propósito de mejorar la imagen del Instituto Nacional de Oftalmología.

**Tercera:** Al Ministerio de Salud, con el objetivo de implementar el control de la calidad a través del tiempo de la atención, de respuesta, de programación y de reclamo; en los recursos que estos sean los más eficientes a través del personal, los equipos tecnológicos, los medios de comunicación y las instalaciones físicas, finalmente con los costos en las consultas y tratamientos, en los medicamentos, en el traslado y espera, que se conjuguen con el propósito de mejorar la imagen del Instituto Nacional de Oftalmología.

**Cuarta:** Al Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, para mejorar las relaciones con el entorno, mediante el ordenamiento y cuidado de las instalaciones, que los ambientes cumplan con los estándares de calidad, aceptar y ayudar a los usuarios en la ubicación de la institución y tratar de que el usuario acepta la dificultad que tiene en la accesibilidad a la institución; con relación al servicio, la atención debe

ser de primera dando prioridad a los usuarios, el personal debe ser calificado y responsable, la rapidez es un tema crucial en el sector salud por lo que el servicio debe ser rápido y cuando amerite tener la paciencia para la atención y la tecnología debe ayudar y colaborar no ser un obstáculo para la atención; y por último, la comunicación elemento primordial en la imagen de toda empresa tanto pública como privada esta debe ser fluida sin interrupciones, se debe contar con medios que permitan que las comunicaciones sean fluidas y oportunas, la transparencia es una virtud de la comunicación y se debe mantener y sobre todo toda comunicación debe tener información relevante y significativa.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Abascal, E. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Aguilera, P. (2010). *Seguridad informática*. Madrid: Editex.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Cegarra, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Diaz de Santos.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Mexico D.F.: Cengage Learning Editores.
- Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC.
- Fernández, E., Avella, L. y Fernández, M. (2003). *Estrategia de producción*. Madrid: McGraw Hill.
- Fernández, V. (2010). *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Barcelona: Universidad Politecnica de Catalunya.
- Ferradas, O. y Morales, J. (2014). *Mejoramiento de la imagen corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario utilizando la estrategia de desarrollo de marca en la ciudad de Trujillo 2013*. Trujillo: Tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Gamboa, P. y Torres, F. (2010). *Estudio descriptivo acerca de la imagen corporativa en instituciones de salud públicas y privadas desde el punto de vista de las(os) enfermeras(os) y encargados(as) de selección de personal*. Santiago de Chile: Tesis de la Universidad de Chile.
- Gómez-Cambronero, L. y Sáez, S. (2011). *Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio: Teoría y práctica*. Valencia: Universitat de València.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). (S. d. Mc Graw Hill Interamericana Editores, Ed.) Distrito Federal, México.
- IICA. (2010). *La proyección de una nueva imagen institucional en el IICA*. San Jose: IICA.

- Joyanes, L. (2015). *Sistemas de información en la empresa*. México D.F.: Alfaomega.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Mexico: Tesis de la Universidad Iberoamericana.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. México D.F.: Pearson.
- Linares, A. (2010). *La imagen corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clinica San Rafael*. Maracaibo: Tesis de la Universidad de Zulia.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Montaño, J. (2016). *La calidad es más que ISO 9000*. Bloomington: Palibrio.
- Muñoz, M. (2010). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Ortiz, C. (2010). *Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*. Ambato - Ecuador: Trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato.
- Palomo, M. (2011). *Técnicas de comunicación en restauración*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Universidad Autonoma de Tabasco.
- Rodríguez, J. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para una tienda de ropa con enfoque al segmento juvenil*. Lima: Tesis de la Pontificia Univeridad Católica del Perú.
- Romero, R. (2012). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en Centros de Educación Especial*. Lima: Tesis de la Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Sánchez, J. y Pintado, T. (2014). *Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Sone, E. (2015). *Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de panadería y pastelería*. Lima: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Lima: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

## **Apéndice**

### Matriz de consistencia

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE INDEPENDIENTE 1: SISTEMA DE INFORMACIÓN				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	
¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?	Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	Organizaciones	Personal	1 - 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				Procesos			
			Administración	Políticas	7 - 12		Toma de decisiones
				Planes de acción			Estrategias organizacionales
Tecnología de la información	Equipos tecnológicos	13 - 18	Deficiente [18 - 42>				
	Software		Regular [42 - 66>				
			Equipos adicionales	Buena [66 - 90>			
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE INDEPENDIENTE 2: CONTROL DE LA CALIDAD				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
			¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?	Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en el entorno del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	Tiempo	Atención
Respuesta							
Recursos	Programación	9 - 16	Personal				
	Reclamo		Equipos tecnológicos				
Costo	Medios de comunicación	17 - 24	Deficiente [24 - 56>				
	Instalaciones físicas		Regular [56 - 88>				
	Consulta		Buena [88 - 120>				
	Medicamentos						
	Traslado						
	Espera						
			VARIABLE DEPENDIENTE: IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA				

año 2016?	Oftalmología, año 2016.	Oftalmología, año 2016.				
			Entorno	Edificación Ambientes Ubicación Acceso	1 - 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
¿Cuál es la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016?	Determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la comunicación del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.	Servicio prestado	Atención Personal Rapidez Tecnología	9 - 16	
			Comunicación	Fluida Medios Transparente Información	17 - 24	

## Cuestionario

### VI.1: Sistema de información

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Julio Castillo Serna alumno del Doctorado de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el sistema de información. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X" .

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
	Organizaciones	1	<b>Personal</b>				
1		La comunicación del personal del área de archivo es fluida con relación a la institución.					
2		El personal del área de archivo mantiene constante comunicación con los usuarios.					
2		<b>Procesos</b>					
3		Los procesos del establecidos en el área de archivo permite al personal estar siempre informado.					
4		El personal del área de archivo proporciona información relevante para mejorar los procesos permanentemente.					
3		<b>Políticas</b>					
5		La políticas implementadas en el área de archivo permiten la transmisión de la información relevante.					
Administración	6	La gerencia genera políticas en favor de la información del área de archivo de la institución.					
	1	<b>Toma de decisiones</b>					
	7	Con el sistema de información actual del área de archivo el personal puede tomar decisiones.					
	8	La toma de decisiones sería más acertada si se actualiza el sistema de información actual.					
	2	<b>Planes de acción</b>					
	9	El personal del área de archivos se involucra en la elaboración de los planes de acción de la información.					
	10	El personal del área de archivos cumple con el desarrollo de los planes de acción de la información establecidos.					
3	<b>Estrategias organizacionales</b>						
11	Las estrategias organizacionales establecidas ayudan en la fluidez de la transmisión de información.						

	12	El personal del área de archivos participa en la elaboración de las estrategias organizacionales relacionadas con la información.					
<b>Tecnología de la información</b>	<b>1</b>	<b>Equipos tecnológicos</b>					
	13	Los equipos tecnológicos actuales del área de archivo colaboran en la transmisión de la información.					
	14	La institución renueva frecuentemente los equipos tecnológicos del área de archivo.					
	<b>2</b>	<b>Software</b>					
	15	El software de atención en el área de archivo esta interconectado con las demás áreas de la institución.					
	16	El software utilizado en el área de archivo de la institución es actualizado con frecuencia.					
	<b>3</b>	<b>Equipos adicionales</b>					
	17	Los equipos adicionales dentro del área de archivo son utilizados de manera correcta por el personal.					
	18	Los equipos adicionales del área de archivo colaboran con la transmisión de la información fluida.					

## VI.2: Control de la calidad

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Julio Castillo Serna alumno del Doctorado de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre el control de la calidad. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
	Tiempo	<b>1</b>	<b>Atención</b>				
1		El tiempo de atención en el área de archivo es el adecuado.					
2		El personal del área de archivo considera el tiempo como indicador de gestión.					
<b>2</b>		<b>Respuesta</b>					
3		El tiempo de respuesta ofrecida por el personal del área de archivo es el adecuado.					
4		El personal del área de archivo responde inmediatamente.					
<b>3</b>		<b>Programación</b>					
5		El tiempo de programación en el área de archivo es el adecuado.					
6		El personal del área de archivo programa inmediatamente las solicitudes.					
<b>4</b>		<b>Reclamo</b>					
7	El tiempo de respuesta al reclamo en el área de archivo es el adecuado.						
8	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el reclamo presentado por el usuario.						
Recursos	<b>1</b>	<b>Personal</b>					
	9	El personal del área de archivo se capacita permanentemente.					
	10	El personal tiene experiencia en atención al usuario del área de archivo.					
	<b>2</b>	<b>Equipos tecnológicos</b>					
	11	Los equipos tecnológicos del área de archivo ayudan en la mejora de la atención.					
	12	Los equipos tecnológicos del área de archivo son renovados frecuentemente.					
<b>3</b>	<b>Medios de comunicación</b>						

	13	Los medios de comunicación del área de archivo ayudan en la atención del usuario.							
	14	Los medios de comunicación del área de archivo son renovados constantemente.							
	<b>4</b>	<b>Instalaciones físicas</b>							
	15	Las instalaciones físicas del área de archivo son aseadas diariamente.							
	16	Las instalaciones físicas del área de archivo son acomodadas diariamente.							
<b>Costo</b>	<b>1</b>	<b>Consulta</b>							
	17	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el expediente del usuario.							
	18	La demora en la entrega de los expedientes mortifica a los usuarios.							
	<b>2</b>	<b>Medicamentos</b>							
	19	El personal del área de archivo conoce los medicamentos que la institución cuenta en almacén.							
	20	El usuario espera mucho para la entrega de los medicamentos.							
	<b>3</b>	<b>Traslado</b>							
	21	El costo de traslado a otro centro de salud es cubierto por el usuario.							
	22	El costo de traslado de los medicamentos es el adecuado.							
	<b>4</b>	<b>Espera</b>							
	23	El usuario espera mucho para su atención.							
	24	El personal se demora en la atención por realizar otras actividades.							

### VD: Imagen institucional

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Julio Castillo Serna alumno del Doctorado de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la imagen institucional. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X" .

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
		<b>1</b>	<b>Edificación</b>			
<b>Entorno</b>	1	La edificación del Instituto Nacional de Oftalmología se moderniza constantemente.				
	2	La gerencia del instituto invierte en sus instalaciones.				
	<b>2</b>	<b>Ambientes</b>				
	3	Los ambientes del instituto cumplen con los estándares de calidad.				
	4	Se debe mejorar los ambientes donde los usuarios visitan frecuentemente.				
	<b>3</b>	<b>Ubicación</b>				
	5	La ubicación del instituto ayuda en la imagen del mismo.				
	6	La gerencia debe invertir en construir otro local mejor ubicado.				
	<b>4</b>	<b>Acceso</b>				
	7	Esta de acuerdo con las vías de acceso al instituto.				
8	Tiene problemas para ir al instituto por falta de movilidad.					
<b>Servicios prestados</b>	<b>1</b>	<b>Atención</b>				
	9	Se atiende en perfectas condiciones.				
	10	La prioridad en la atención son los usuarios.				
	<b>2</b>	<b>Personal</b>				
	11	El personal colabora en ofrecer un buen servicio.				
	12	El personal esta comprometido con la salud del usuario.				
	<b>3</b>	<b>Rapidez</b>				

	13	Es atendido con rapidez por el personal.						
	14	El personal presta atención a otras cosas que en la atención.						
	<b>4</b>	<b>Tecnología</b>						
	15	La tecnología utilizada en el instituto no colabora para mejorar el servicio.						
	16	El personal no sabe utilizar los medios tecnológicos.						
<b>Comunicación</b>	<b>1</b>	<b>Fluida</b>						
	17	La comunicación entre el personal es fluida.						
	18	El personal se comunica permanentemente con los usuarios.						
	<b>2</b>	<b>Medios</b>						
	19	Los medios de comunicación son modernos.						
	20	Los medios permiten mantener una comunicación permanente con el usuario.						
	<b>3</b>	<b>Transparente</b>						
	21	La comunicación es transparente.						
	22	El instituto reporta frecuentemente sobre sus inversiones.						
	<b>4</b>	<b>Información</b>						
	23	Toda la información es proporcionada al personal.						
	24	Existe información confidencial que es importante para el personal.						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN (V.I.1)**

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ORGANIZACIONES</b>							
1	La comunicación del personal del área de archivo es fluida con relación a la institución.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de archivo mantiene constante comunicación con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los procesos establecidos en el área de archivo permiten al personal estar siempre informado.	✓		✓		✓		
4	El personal del área de archivo proporciona información relevante para mejorar los procesos permanentemente.	✓		✓		✓		
5	Las políticas implementadas en el área de archivo permiten la transmisión de la información relevante.	✓		✓		✓		
6	La gerencia genera políticas en favor de la información del área de archivo de la institución.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: ADMINISTRACIÓN</b>							
7	Con el sistema de información actual del área de archivo el personal puede tomar decisiones.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	La toma de decisiones sería más acertada si se actualiza el sistema de información actual.	✓		✓		✓		
9	El personal del área de archivos se involucra en la elaboración de los planes de acción de la información.	✓		✓		✓		
10	El personal del área de archivos cumple con el desarrollo de los planes de acción de la información establecidos.	✓		✓		✓		
11	Las estrategias organizacionales establecidas ayudan en la fluidez de la transmisión de información.	✓		✓		✓		
12	El personal del área de archivos participa en la elaboración de las estrategias organizacionales relacionadas con la información.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>							
13	Los equipos tecnológicos actuales del área de archivo colaboran en la transmisión de la información.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	La institución renueva frecuentemente los equipos tecnológicos del área de archivo.	✓		✓		✓		
15	El software de atención en el área de archivo está interconectado con las demás áreas de la institución.	✓		✓		✓		
16	El software utilizado en el área de archivo de la institución es actualizado con frecuencia.	✓		✓		✓		
17	Los equipos adicionales dentro del área de archivo son utilizados de manera correcta por el personal.	✓		✓		✓		
18	Los equipos adicionales del área de archivo colaboran con la transmisión de la información fluida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Mendez Ilizarbe Gloria Susana.

DNI: 07039554.

Especialidad del Evaluador: Metodología; Mg. en Gerencia Educativa. Lima 03 de 03 del 2016.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL DE LA CALIDAD (V.I.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: TIEMPO</b>								
1	El tiempo de atención en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de archivo considera el tiempo como indicador de gestión.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta ofrecida por el personal del área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
4	El personal del área de archivo responde inmediatamente.	✓		✓		✓		
5	El tiempo de programación en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
6	El personal del área de archivo programa inmediatamente las solicitudes.	✓		✓		✓		
7	El tiempo de respuesta al reclamo en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
8	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el reclamo presentado por el usuario.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: RECURSOS</b>								
9	El personal del área de archivo se capacita permanentemente.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	El personal tiene experiencia en atención al usuario del área de archivo.	✓		✓		✓		
11	Los equipos tecnológicos del área de archivo ayudan en la mejora de la atención.	✓		✓		✓		
12	Los equipos tecnológicos del área de archivo son renovados frecuentemente.	✓		✓		✓		
13	Los medios de comunicación del área de archivo ayudan en la atención del usuario.	✓		✓		✓		
14	Los medios de comunicación del área de archivo son renovados constantemente.	✓		✓		✓		
15	Las instalaciones físicas del área de archivo son aseadas diariamente.	✓		✓		✓		
16	Las instalaciones físicas del área de archivo son acomodadas diariamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: COSTOS</b>								
17	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el expediente del usuario.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	La demora en la entrega de los expedientes mortifica a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	El personal del área de archivo conoce los medicamentos que la institución cuenta en almacén.	✓		✓		✓		
20	El usuario espera mucho para la entrega de los medicamentos.	✓		✓		✓		
21	El costo de traslado a otro centro de salud es cubierto por el usuario.	✓		✓		✓		
22	El costo de traslado de los medicamentos es el adecuado.	✓		✓		✓		
23	El usuario espera mucho para su atención.	✓		✓		✓		
24	El personal se demora en la atención por realizar otras actividades.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Mendez Lizarbe Elina Susana

Especialidad del Evaluador: Metodología; Mg en Gerencia Educativa DNI: 07059554

Lima 03 de 07 del 20 06



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL (V.D)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ENTORNO</b>							
1	La edificación del Instituto Nacional de Oftalmología se moderniza constantemente.	✓		✓		✓		
2	La gerencia del instituto invierte en sus instalaciones.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes del instituto cumplen con los estándares de calidad.	✓		✓		✓		
4	Se debe mejorar los ambientes donde los usuarios visitan frecuentemente.	✓		✓		✓		
5	La ubicación del instituto ayuda en la imagen del mismo.	✓		✓		✓		
6	La gerencia debe invertir en construir otro local mejor ubicado.	✓		✓		✓		
7	Esta de acuerdo con las vías de acceso al instituto.	✓		✓		✓		
8	Tiene problemas para ir al instituto por falta de movilidad.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: SERVICIOS PRESTADOS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se atiende en perfectas condiciones	✓		✓		✓		
10	La prioridad en la atención son los usuarios.	✓		✓		✓		
11	El personal colabora en ofrecer un buen servicio.	✓		✓		✓		
12	El personal está comprometido con la salud del usuario.	✓		✓		✓		
13	Es atendido con rapidez por el personal.	✓		✓		✓		
14	El personal presta atención a otras cosas que en la atención.	✓		✓		✓		
15	La tecnología utilizada en el instituto colabora para mejorar el servicio.	✓		✓		✓		
16	El personal sabe utilizar los medios tecnológicos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: COMUNICACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	La comunicación entre el personal es fluida.	✓		✓		✓		
18	El personal se comunica permanentemente con los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Los medios de comunicación son modernos.	✓		✓		✓		
20	Los medios permiten mantener una comunicación permanente con el usuario.	✓		✓		✓		
21	La comunicación es transparente.	✓		✓		✓		
22	El instituto reporta frecuentemente sobre sus inversiones.	✓		✓		✓		
23	Toda la información es proporcionada al personal.	✓		✓		✓		
24	Existe información confidencial que es importante para el personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Presenta y aplica criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Méndez Iizarbe Gloria Susana. DNI: 07059554.

Especialidad del Evaluador: Metodóloga, Mg. Gerencia Educativa. Lima 03 de 03 del 20 16



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN (V.I.1)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ORGANIZACIONES</b>							
1	La comunicación del personal del área de archivo es fluida con relación a la institución.	/		/		/		
2	El personal del área de archivo mantiene constante comunicación con los usuarios.	/		/		/		
3	Los procesos establecidos en el área de archivo permiten al personal estar siempre informado.	/		/		/		
4	El personal del área de archivo proporciona información relevante para mejorar los procesos permanentemente.	/		/		/		
5	Las políticas implementadas en el área de archivo permiten la transmisión de la información relevante.	/		/		/		
6	La gerencia genera políticas en favor de la información del área de archivo de la institución.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: ADMINISTRACIÓN</b>							
7	Con el sistema de información actual del área de archivo el personal puede tomar decisiones.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	La toma de decisiones sería más acertada si se actualiza el sistema de información actual.	/		/		/		
9	El personal del área de archivos se involucra en la elaboración de los planes de acción de la información.	/		/		/		
10	El personal del área de archivos cumple con el desarrollo de los planes de acción de la información establecidos.	/		/		/		
11	Las estrategias organizacionales establecidas ayudan en la fluidez de la transmisión de información.	/		/		/		
12	El personal del área de archivos participa en la elaboración de las estrategias organizacionales relacionadas con la información.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>							
13	Los equipos tecnológicos actuales del área de archivo colaboran en la transmisión de la información.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	La institución renueva frecuentemente los equipos tecnológicos del área de archivo.	/		/		/		
15	El software de atención en el área de archivo esta interconectado con las demás áreas de la institución.	/		/		/		
16	El software utilizado en el área de archivo de la institución es actualizado con frecuencia.	/		/		/		
17	Los equipos adicionales dentro del área de archivo son utilizados de manera correcta por el personal.	/		/		/		
18	Los equipos adicionales del área de archivo colaboran con la transmisión de la información fluida.	/		/		/		



Hay Suficiencia

Observaciones (precisar si hay Suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Guillermo Valle Juan

DNI: 05355213

Especialidad del Evaluador: Gerencia Ejecutiva Lima, 03 de 05 del 2016

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL DE LA CALIDAD (V.I.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: TIEMPO</b>							
1	El tiempo de atención en el área de archivo es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El personal del área de archivo considera el tiempo como indicador de gestión.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	El tiempo de respuesta ofrecida por el personal del área de archivo es el adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	El personal del área de archivo responde inmediatamente.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	El tiempo de programación en el área de archivo es el adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	El personal del área de archivo programa inmediatamente las solicitudes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	El tiempo de respuesta al reclamo en el área de archivo es el adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el reclamo presentado por el usuario.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSION 2: RECURSOS</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	El personal del área de archivo se capacita permanentemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	El personal tiene experiencia en atención al usuario del área de archivo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Los equipos tecnológicos del área de archivo ayudan en la mejora de la atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Los equipos tecnológicos del área de archivo son renovados frecuentemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Los medios de comunicación del área de archivo ayudan en la atención del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Los medios de comunicación del área de archivo son renovados constantemente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Las instalaciones físicas del área de archivo son aseadas diariamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Las instalaciones físicas del área de archivo son acomodadas diariamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSION 3: COSTOS</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el expediente del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	La demora en la entrega de los expedientes mortifica a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	El personal del área de archivo conoce los medicamentos que la institución cuenta en almacén.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	El usuario espera mucho para la entrega de los medicamentos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	El costo de traslado a otro centro de salud es cubierto por el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	El costo de traslado de los medicamentos es el adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	El usuario espera mucho para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	El personal se demora en la atención por realizar otras actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Gerardo Espino DNI: 05397743

Especialidad del Evaluador: Lima de 09 del 2016

Gerardo Espino

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL (V.D)**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ENTORNO</b>							
1	La edificación del Instituto Nacional de Oftalmología se moderniza constantemente.	/		/		/		
2	La gerencia del instituto invierte en sus instalaciones.	/		/		/		
3	Los ambientes del instituto cumplen con los estándares de calidad.	/		/		/		
4	Se debe mejorar los ambientes donde los usuarios visitan frecuentemente.	/		/		/		
5	La ubicación del instituto ayuda en la imagen del mismo.	/		/		/		
6	La gerencia debe invertir en construir otro local mejor ubicado.	/		/		/		
7	Esta de acuerdo con las vías de acceso al instituto.	/		/		/		
8	Tiene problemas para ir al instituto por falta de movilidad.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 2: SERVICIOS PRESTADOS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se atiende en perfectas condiciones.	/		/		/		
10	La prioridad en la atención son los usuarios.	/		/		/		
11	El personal colabora en ofrecer un buen servicio.	/		/		/		
12	El personal está comprometido con la salud del usuario.	/		/		/		
13	Es atendido con rapidez por el personal.	/		/		/		
14	El personal presta atención a otras cosas que en la atención.	/		/		/		
15	La tecnología utilizada en el instituto colabora para mejorar el servicio.	/		/		/		
16	El personal sabe utilizar los medios tecnológicos.	/		/		/		
	<b>DIMENSION 3: COMUNICACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	La comunicación entre el personal es fluida.	/		/		/		
18	El personal se comunica permanentemente con los usuarios.	/		/		/		
19	Los medios de comunicación son modernos.	/		/		/		
20	Los medios permiten mantener una comunicación permanente con el usuario.	/		/		/		
21	La comunicación es transparente.	/		/		/		
22	El instituto reporta frecuentemente sobre sus inversiones.	/		/		/		
23	Toda la información es proporcionada al personal.	/		/		/		
24	Existe información confidencial que es importante para el personal.	/		/		/		

Hay Suficiencia

Observaciones (precisar si hay Suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: PABLO ANTONIO VILLALBA

Especialidad del Evaluador: PEDAGOGO EXPERTO

DNI: 053977413

Lima, B. de 09 del 2015

Handwritten signature of the evaluator, PABLO ANTONIO VILLALBA.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SISTEMA DE INFORMACIÓN (V.I.I)**

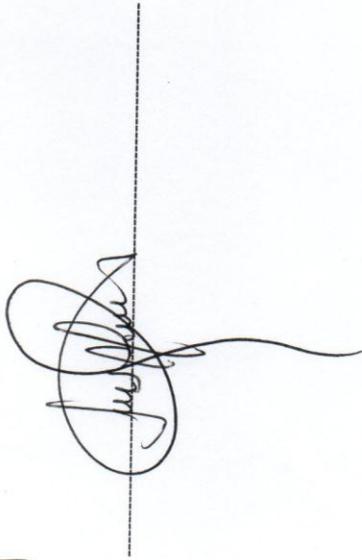
N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ORGANIZACIONES</b>							
1	La comunicación del personal del área de archivo es fluida con relación a la institución.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de archivo mantiene constante comunicación con los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Los procesos establecidos en el área de archivo permiten al personal estar siempre informado.	✓		✓		✓		
4	El personal del área de archivo proporciona información relevante para mejorar los procesos permanentemente.	✓		✓		✓		
5	Las políticas implementadas en el área de archivo permiten la transmisión de la información relevante.	✓		✓		✓		
6	La gerencia genera políticas en favor de la información del área de archivo de la institución.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: ADMINISTRACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Con el sistema de información actual del área de archivo el personal puede tomar decisiones.	✓		✓		✓		
8	La toma de decisiones sería más acertada si se actualiza el sistema de información actual.	✓		✓		✓		
9	El personal del área de archivos se involucra en la elaboración de los planes de acción de la información.	✓		✓		✓		
10	El personal del área de archivos cumple con el desarrollo de los planes de acción de la información establecidos.	✓		✓		✓		
11	Las estrategias organizacionales establecidas ayudan en la fluidez de la transmisión de información.	✓		✓		✓		
12	El personal del área de archivos participa en la elaboración de las estrategias organizacionales relacionadas con la información.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Los equipos tecnológicos actuales del área de archivo colaboran en la transmisión de la información.	✓		✓		✓		
14	La institución renueva frecuentemente los equipos tecnológicos del área de archivo.	✓		✓		✓		
15	El software de atención en el área de archivo esta interconectado con las demás áreas de la institución.	✓		✓		✓		
16	El software utilizado en el área de archivo de la institución es actualizado con frecuencia.	✓		✓		✓		
17	Los equipos adicionales dentro del área de archivo son utilizados de manera correcta por el personal.	✓		✓		✓		
18	Los equipos adicionales del área de archivo colaboran con la transmisión de la información fluida.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez Evaluador: Nunez Lira DNI: 08012401

Especialidad del Evaluador: Psicología Lima 03 de 03 del 20 16



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CONTROL DE LA CALIDAD (V.I.2)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: TIEMPO</b>							
1	El tiempo de atención en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	El personal del área de archivo considera el tiempo como indicador de gestión.	✓		✓		✓		
3	El tiempo de respuesta ofrecida por el personal del área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
4	El personal del área d archivo responde inmediatamente.	✓		✓		✓		
5	El tiempo de programación en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
6	El personal del área de archivo programa inmediatamente las solicitudes.	✓		✓		✓		
7	El tiempo de respuesta al reclamo en el área de archivo es el adecuado.	✓		✓		✓		
8	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el reclamo presentado por el usuario.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: RECURSOS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El personal del área de archivo se capacita permanentemente.	✓		✓		✓		
10	El personal tiene experiencia en atención al usuario del área de archivo.	✓		✓		✓		
11	Los equipos tecnológicos del área de archivo ayudan en la mejora de la atención.	✓		✓		✓		
12	Los equipos tecnológicos del área de archivo son renovados frecuentemente.	✓		✓		✓		
13	Los medios de comunicación del área de archivo ayudan en la atención del usuario.	✓		✓		✓		
14	Los medios de comunicación del área de archivo son renovados constantemente.	✓		✓		✓		
15	Las instalaciones físicas del área de archivo son aseadas diariamente.	✓		✓		✓		
16	Las instalaciones físicas del área de archivo son acomodadas diariamente.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: COSTOS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	El personal del área de archivo atiende inmediatamente el expediente del usuario.	✓		✓		✓		
18	La demora en la entrega de los expedientes mortifica a los usuarios.	✓		✓		✓		
19	El personal del área de archivo conoce los medicamentos que la institución cuenta en almacén.	✓		✓		✓		
20	El usuario espera mucho para la entrega de los medicamentos.	✓		✓		✓		
21	El costo de traslado a otro centro de salud es cubierto por el usuario.	✓		✓		✓		
22	El costo de traslado de los medicamentos es el adecuado.	✓		✓		✓		
23	El usuario espera mucho para su atención.	✓		✓		✓		
24	El personal se demora en la atención por realizar otras actividades.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) / No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Nunez Cruz Luis DNI: 08012101

Especialidad del Evaluador: Psicólogo Lima 03 de 03 del 20 16

[Signature]

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMAGEN INSTITUCIONAL (V.D)**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSION 1: ENTORNO</b>							
1	La edificación del Instituto Nacional de Oftalmología se moderniza constantemente.	✓		✓		✓		
2	La gerencia del instituto invierte en sus instalaciones.	✓		✓		✓		
3	Los ambientes del instituto cumplen con los estándares de calidad.	✓		✓		✓		
4	Se debe mejorar los ambientes donde los usuarios visitan frecuentemente.	✓		✓		✓		
5	La ubicación del instituto ayuda en la imagen del mismo.	✓		✓		✓		
6	La gerencia debe invertir en construir otro local mejor ubicado.	✓		✓		✓		
7	Esta de acuerdo con las vías de acceso al instituto.	✓		✓		✓		
8	Tiene problemas para ir al instituto por falta de movilidad.							
	<b>DIMENSION 2: SERVICIOS PRESTADOS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se atiende en perfectas condiciones.	✓		✓		✓		
10	La prioridad en la atención son los usuarios.	✓		✓		✓		
11	El personal colabora en ofrecer un buen servicio.	✓		✓		✓		
12	El personal está comprometido con la salud del usuario.	✓		✓		✓		
13	Es atendido con rapidez por el personal.	✓		✓		✓		
14	El personal presta atención a otras cosas que en la atención.	✓		✓		✓		
15	La tecnología utilizada en el instituto colabora para mejorar el servicio.	✓		✓		✓		
16	El personal sabe utilizar los medios tecnológicos.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3: COMUNICACIÓN</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	La comunicación entre el personal es fluida.	✓		✓		✓		
18	El personal se comunica permanentemente con los usuarios.	✓		✓		✓		
19	Los medios de comunicación son modernos.	✓		✓		✓		
20	Los medios permiten mantener una comunicación permanente con el usuario.	✓		✓		✓		
21	La comunicación es transparente.	✓		✓		✓		
22	El instituto reporta frecuentemente sobre sus inversiones.	✓		✓		✓		
23	Toda la información es proporcionada al personal.	✓		✓		✓		
24	Existe información confidencial que es importante para el personal.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del Juez evaluador: Alfonso Luis Torres Cruz DNI: 0801210

Especialidad del Evaluador: Psicólogo Lima... 03 de 09 del 20 16



## Base de datos

### Sistema de información

Preg.01	Preg.02	Preg.03	Preg.04	Preg.05	Preg.06	Preg.07	Preg.08	Preg.09	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1	2	1
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1

2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
2	3	3	1	3	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	3
3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
1	2	2	3	3	1	1	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1
3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	3
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2

1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	2	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3

2	3	2	3	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	3	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
2	2	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	2
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	3	1	1	1
1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	2	1	3	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3
2	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
2	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	2	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2
2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1	2	2	3	3	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	1
1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3

1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Control de la calidad

Preg.01	Preg.02	Preg.03	Preg.04	Preg.05	Preg.06	Preg.07	Preg.08	Preg.09	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22	Preg.23	Preg.24
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2

2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
3	3	1	3	3	3	1	3	3	4	2	1	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	2	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	1	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2

1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1

3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1
3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3
1	3	1	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	3	1	3

Imagen de la institución

Preg.01	Preg.02	Preg.03	Preg.04	Preg.05	Preg.06	Preg.07	Preg.08	Preg.09	Preg.10	Preg.11	Preg.12	Preg.13	Preg.14	Preg.15	Preg.16	Preg.17	Preg.18	Preg.19	Preg.20	Preg.21	Preg.22	Preg.23	Preg.24
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	2	3	2	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	4	5
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4
2	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	2	3	2	2	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2	3	2	2	2	4	4
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	1	3	3	4	2	3	2

3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	2	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	1	3	2	1	3	1
2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	2	1	1	2	1	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2

3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	4	5
3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4
3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1

2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1
3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3
1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	2
2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3
1	2	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3
3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3

## Revista científica

### **Sistemas de información, control de la calidad y la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016**

Autor: Julio César Castillo Serna

#### **Resumen**

La investigación recoge como aspecto sustancial determinar la influencia del sistema de información y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología; para ello se utilizó el tipo de estudio es aplicado, con un diseño no experimental, explicativo y transversal, la muestra elegida fue de 110 empleados, los cuales fueron seleccionados de una manera no probabilística e intencional; mientras que el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS; con la prueba de regresión logística multinomial. Concluyó que el sistema de información y el control de la calidad influyen en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

*Palabras claves:* Sistema de información, control de la calidad, imagen institucional.

#### **Abstract**

The investigation includes as a substantial aspect to determine the influence of the information system and the quality control in the institutional image of the archiving area of the National Institute of Ophthalmology; For this purpose the type of study was applied, with a non-experimental, explanatory and transversal design, the sample chosen was 110 employees, which were selected in a non-probabilistic and intentional way; While the treatment of the data was done through the SPSS; With the multinomial logistic regression test. He concluded that the information system and quality control influence the institutional image of the archiving area of the National Institute of Ophthalmology.

*Key words:* Information system, quality control, institutional image.

#### **Introducción**

El sistema de información, en base a las definiciones de Joyanes (2015), Laudon y Laudon (2012) y Fernández (2010), se elaboró para el presente trabajo de investigación la definición del sistema de información, como el conjunto de

elementos conectados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para respaldar los procesos de toma de decisiones, de control u otro propósito específico dentro de una empresa.

Según Laudon y Laudon (2012), un sistema de información es un “conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control de una organización”.

Asimismo el control de la calidad, desde la definición de Evans y Lindsay (2009) hasta Montaña (2016), se propuso que el control de la calidad es la revisión progresiva de los indicadores de tiempo, costo y los recursos de acuerdo a la actividad que desarrolla la empresa.

Evans y Lindsay en 2009, afirmo que el control de la calidad comprende la revisión sistemática de los indicadores de tiempo, los recursos y el costo conforme la actividad se lleve a cabo. Ocasionado por la incertidumbre de ciertos tiempos en las actividades, las demoras inevitables u otros problemas, es muy difícil que las actividades se desarrollen según lo programado.

Por otro lado la imagen institucional, se conceptualiza como los atributos referentes de la empresa, cada atributo es flexible de cambios que pueden coincidir o no con los atributos de cada empleado. Esta definición se construyó en base al concepto de Sánchez y Pintado.

Según Sánchez y Pintado en 2014, la definieron como una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo.

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial operan en una economía cada vez más influenciada por el fenómeno de la globalización, los avances tecnológicos, el aumento de la demanda de bienes y servicios y la competencia, hacen que las empresas orientes sus objetivos hacia la satisfacción de sus clientes logrando una buena imagen de la misma. Para lograr lo antes expuesto, las

organizaciones deben ofrecer productos y servicios de calidad, que satisfagan las necesidades de sus clientes, lo que garantiza que estos se sientan complacidos al adquirir dicho bienes y servicios y por ende, se conviertan en clientes leales. Si adicionalmente se tiene en cuenta la amplia competencia en empresas que prestan el mismo servicio y tengan una nueva filosofía orientada al cliente. Mejorar la imagen a través de los sistemas informáticos y el control de la calidad del servicio prestado por lo general no tiene un valor económico, pero el cliente lo percibe y se fideliza con la empresa. Los sistemas informáticos y el control de la calidad se han perfilado desde hace décadas, como la estrategia más utilizada por las organizaciones para lograr el éxito y posicionarse en lugares privilegiados dentro de la competencia. Este término ha sido definido por muchos autores a lo largo de la historia. La administración durante mucho tiempo ha sido considerada como una actividad que constituye un conjunto único de habilidades, actitudes, aptitudes y capacidades, que ha sufrido cambios durante el transcurso del tiempo alcanzado un gran nivel de importancia en las empresas, debido a que ésta contempla diversas teorías que le dan un enfoque diferente de manera que le permita contar con herramientas novedosas para hacer frente a las exigencias del mercado. En Centro América, siempre ha buscado tener condiciones económicas estables y sostenibles mediante la calidad de sus productos, procesos, recursos y la competitividad, cuyos propósitos fundamentales son el de crear y mantener la estabilidad en la economía.

En varios países del mundo la satisfacción de los usuarios es reconocida como uno de los indicadores clave para medir el impacto de las intervenciones de los sistemas de salud. Asimismo, existen muchos estudios, experiencias, herramientas, métodos y enfoques de este indicador, para la medición de la satisfacción de los servicios de salud. El Ministerio de Salud (MINSA) consiente de esta necesidad, ha desarrollado un conjunto de directivas para mejorar el servicio a la población. Prueba de ello son los dispositivos legales: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, Estándares e Indicadores de Calidad según Nivel de Atención y Normas de Auditoria de la calidad de atención en Salud entre otros; con la cual busca alcanzar la visión del sistema y consolidar el modelo de atención integral. Esto ha dado lugar que dentro de las instituciones de salud varios hospitales del MINSA, EsSALUD, Fuerzas Policiales, Clínicas y otras organizaciones han implementado un comité de calidad, donde vienen ejecutando un conjunto de acciones y actividades para mejorar el servicio. Sin embargo no han tenido el éxito deseado, debido al

insuficiente apoyo, falta de decisión e insuficiente compromiso político para trabajar sobre calidad de atención. En los hospitales del país, en una más que en otras especialmente en los institutos especializados, se han implementado y desarrollado la gestión de la calidad en la atención. Los cuales solo han respondido a encuestas, soluciones de quejas de los pacientes, convirtiéndolo así en un verdadero problema público que debiera darse e impulsarse en toda la atención sanitaria.

Según el plan estratégico institucional del Instituto Nacional de Oftalmología, el no contar con un sistema informático actualizado y con controles de calidad óptimos que satisfagan las expectativas del personal que labora en el Hospital, ha dado lugar a que en los últimos años exista desmotivación en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a la población y la imagen institucional. En el Área de Archivo, se observa que la administración ha tenido un concepto erróneo acerca de sus objetivos, ya que para ellos sus objetivos se reducen a cumplir con los servicios planeados en tiempo y forma y no se han preocupado lo suficiente en considerar otros servicios que pueden prestar para sus usuarios (asegurados) y lograr la satisfacción total de los mismos. Mejorar la imagen institucional por parte de los usuarios o recuperarla no es fácil y, caso de conseguirlo, supone ineludibles costos, en vista de que esta imagen está mal vista a causa de varios factores, uno de ellos que he podido observar es la calidad del servicio que se presta. Actualmente es ampliamente aceptada la existencia de un fuerte vínculo entre el grado de satisfacción de los usuarios, el mantenimiento de los mismos y la imagen de la institución, sobre todo dedicada a prestar un servicio de salud. Mejorar la imagen institucional se ha convertido en un objetivo principal del INO. Se ha invertido mucho en la mejora del Área de Archivo que contribuye de forma importante a la consecución de la imagen institucional, como la calidad y la atención a los usuarios. Este hecho se ve reflejado en el “libro de reclamaciones” del INO, que suele incluir alguna referencia relacionada con los sistemas informáticos y el control de la calidad, en base a una buena imagen institucional.

Una consecuencia de la falta de los sistemas informáticos y del control de la calidad en el área de archivo del INO es la disminución de la satisfacción de los usuarios reflejada en los reclamos y quejas presentadas al área, a esto se le suma la creciente oferta del servicio de salud como clínicas con mayores inversiones y que cuentan con personal capacitados, promociones, eventos, etc., todo esto influye negativamente en la imagen de la institución, por ello la finalidad del presente estudio es establecer la relación del sistema informático y el control de la calidad en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, año 2016.

### **Metodología**

El tipo de estudio es aplicado, con un diseño no experimental, explicativo y transversal, la muestra elegida fue de 110 empleados, los cuales fueron seleccionados por el muestreo de tipo no probabilístico e intencional; mientras el método de investigación científico, estadístico y documental; y en el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS; se empleó la prueba regresión logística multinomial.

### **Resultados**

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes frente a la primera dimensión de la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística multinomial, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS versión 23.0.

Tabla 1

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el entorno del INO*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	326.154			
Final	1.962	324.193	8	.000

En cuanto a la tabla 1, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del modelo del Sistema de información y el Control de la calidad en el entorno del INO, los resultado de la tabla de acuerdo al Chi cuadrado es de 324.193 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), significa que los datos obtenidos no son independientes, por lo que presenta dependencia entre las variables de estudio.

En la tabla 2 adjunta se observa que el 66.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que la imagen de la institución es deficiente, el 19.1% lo considera como medianamente eficiente y finalmente, el 14.5% considera que la imagen de la institución es eficiente dentro del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología.

Tabla 2

*Percepción de la Imagen de la institución por los colaboradores del Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	73	66.4%
Medianamente eficiente	21	19.1%
Eficiente	16	14.5%
Total	110	100.0%

En el análisis pormenorizado de las dimensiones analizadas en la imagen de la institución, se observa que los colaboradores en los tres casos presentan una percepción de que la imagen de la institución muestra una diferencia significativa a lo deficiente; como se observa en el entorno el 72.7% de los colaboradores perciben como deficiente; los servicios son percibidos como deficientes por un 66.4% de los colaboradores; asimismo, respecto a la comunicación el 56.4% lo consideró como deficiente.

Tabla 3

*Aspectos de la Imagen de la institución analizados por los colaboradores en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología*

	Entorno	Servicio	Comunicación
Deficiente	72.7	66.4	56.4
Medianamente eficiente	14.5	12.7	29.1
Eficiente	12.7	20.9	14.5
Total	100.0	100.0	100.0

## Discusión

El sistema de información y el control de la calidad influyen positivamente en la imagen institucional del área de archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, según la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; Sone (2015), planteo el modelado de los procesos de compras, ventas y almacén, para ello, se analizaron y diseñaron los procesos de gestión de compras, ventas y almacén, debido a que se identificó que son los procesos involucrados en el manejo del stock de insumos y productos. El modelado de los procesos permitió identificar algunas oportunidades de mejora en los mismos, así como de facilitar la identificación de las funcionalidades que se requerían en el sistema. Para Ortiz (2010), concordó en que el análisis del entorno de la organización; así como para el diseño, prueba y ejecución de procesos de creatividad en innovación es un prerrequisito para el aprovechamiento de las oportunidades y capacidad de respuesta ante las amenazas que puedan identificarse en una labor de monitoreo. El Sistema de Gestión de Calidad representa una oportunidad de mejora a diferencia de la anterior versión convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito. Finalmente Linares (2010), concordó en que es importante destacar que la imagen corporativa está basada en la realidad, es decir que se desarrolla a través de un claro y sólido sistema de identidad, y una definición interna clara que agrupa la misión, visión, valores que partan de un plan elaborado por el hospital, no basta entonces con diseñarlo, es decir, también es importante comunicarlo, haciéndolo a través de los medios idóneos para garantizar el alcance de la misma.

## Conclusiones

El resultado de la regresión logística multinomial, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ), por lo que se establece que el sistema de información y el control de la calidad tienen una influencia positiva en la imagen institucional. Existe una influencia positiva porque el mejoramiento de la organización a través del personal, procesos y políticas; del mismo modo la eficiencia de la administración a través de la toma de decisiones, sus planes de acción y las estrategias organizacionales y finalmente la tecnología de la información a través de los equipos tecnológicos, los software y los equipos adicionales colaboran en mejorar la imagen de la institución a esto se suma el tiempo en la atención, respuesta, programación y reclamo, igualmente los recursos a través nuevamente del personal, los equipos tecnológicos, los medios de comunicación y las instalaciones físicas y por último con relación al control de la calidad tenemos el costo de la consulta, tratamiento y otros, los medicamentos, traslado y espera influyen favorablemente en la imagen del Instituto Nacional de Oftalmología.

## Referencias

- Linares, A. (2010). La imagen corporativa desde la perspectiva del público interno en el Hospital Hogar Clínica San Rafael. Maracaibo: Tesis de la Universidad de Zulia.
- Ortiz, C. (2010). Modelo de Gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate. Ambato - Ecuador: Trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato.
- Sone, E. (2015). Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro de panadería y pastelería. Lima: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Laudon, K. y Laudon, J. (2012). Sistemas de información gerencial. México D.F.: Pearson.
- Sánchez, J. y Pintado, T. (2014). Imagen corporativa. Influencia en la gestión empresarial. Madrid: ESIC.

## **Declaración Jurada**

### **Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico**

Yo, Julio César Castillo Serna, estudiante (X), egresado ( ), docente ( ), del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 19257666 con el artículo titulado: “Sistemas de información, control de la calidad y la imagen institucional en el Área de Archivo del Instituto Nacional de Oftalmología, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 16 de enero de 2017

Julio César Castillo Serna