

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POS GRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCION GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



T003_25001140_M

**AUDITORÍA SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA
MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD
LA CONVENCION – CUSCO, 2018**

Tesis presentada por:

Br. Miguel Angel Teves Urrutia

Para optar al grado académico de
Maestro en Administración mención
Gestión Pública y Desarrollo
Empresarial

ASESOR:

Dr. Raúl Abarca Astete

CUSCO – PERÚ

2019

AGRADECIMIENTO

A Dios divino maestro redentor por iluminarme y darme la salud adecuada para seguir viviendo y estudiando.

A mis dictaminantes: Doctores y maestros de la Escuela de Pos Grado, quienes con sus sabias sugerencias hicieron lo posible la mejor presentación de esta investigación.

Mi agradecimiento al Dr. Raúl Abarca Astete, por su ideal asesoramiento e importantes consejos.

A mis amigos y compañeros, por sus palabras de optimismo y sabias enseñanzas para hacer posible la conclusión de la presente investigación.

Miguel Angel Teves Urrutia

PRESENTACIÓN

Señor Director de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,

Señores Miembros del Jurado:

En concordancia con el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de la Escuela de Postgrado, pongo a vuestra consideración la tesis intitulada: **AUDITORÍA SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCIÓN - CUSCO, 2018**, a fin de optar al grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

El desarrollo de este trabajo es el resultado de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional, de la consulta de fuentes bibliográficas, del análisis teórico y trabajo en campo, así como también teniendo en cuenta las pautas metodológicas que sugiere la Escuela de Pos Grado de Administración.

El objetivo de la investigación se centra en determinar la influencia de la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención – Cusco, 2018. Constituye un aporte en lo que se refiere a la situación en la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención – Cusco, en referencia a la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial.

Espero, que el trabajo de investigación sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Miguel Angel Teves Urrutia

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACIÓN	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRAC	IX
INTRODUCCIÓN	X

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Justificación metodológica	6
1.4.2 Justificación práctica.....	6
1.4.3 Justificación teórico	7
1.5 Delimitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.2. Bases legales	20
2.3. Auditoría social	24
2.3.1. Concepto	24
2.3.2. Tipos y especialidades	32
2.3.3. Características	39
2.3.4. Objetivos de la auditoría social.....	41
2.3.5. Elementos de la auditoría social	43

2.3.6. Funciones de la auditoría social.....	44
2.3.7. Proceso de auditoría social	44
2.3.8. Qué busca medir la auditoría social	45
2.3.9. El balance social	46
2.3.10. Evaluación de desempeño.....	52
2.3.11. La participación social	56
2.4. Calidad de servicio.....	58
2.4.1. Concepto de calidad de servicio	58
2.4.2. Características del servicio de calidad	64
2.4.3. Propiedad de los servicios.....	65
2.4.4. Elementos del servicio al usuario	66
2.4.5. Dimensiones de la calidad de servicio	67
2.4.6. Auditoria social como herramienta de la calidad del servicio	70
2.5. Marco conceptual o definición de términos	72

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	79
3.1.1. Hipótesis general.....	79
3.1.2. Hipótesis específicas.....	79
3.2. Identificar las variables e indicadores	79
3.3. Operacionalización de variables.....	80

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación	82
4.2. Nivel de investigación	82
4.3. Diseño de la investigación	83
4.4. Método de investigación	83
4.5. Población y muestra de estudio	83
4.5.1. Población de la investigación	84
4.5.2. Determinación de la muestra	85
4.6. Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos	86
4.6.1. Técnicas	86
4.6.2. Instrumentos.....	87
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	87
4.8. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	89

CAPÍTULO V

DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Introducción	91
5.2. Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco ..	91
5.2.1. Reseña histórica	91
5.2.2. Direccionamiento estratégico	93
5.2.3. Objetivos estratégicos regionales en Salud.....	95
5.2.4. Organigrama	100
5.3. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de salud La Convención	102
5.3.1. Características generales.....	102
5.4. Variable de auditoría social y sus dimensiones	105
5.4.1. Equidad	105
5.4.2. Trabajo	108
5.4.3. Medio ambiente	111
5.4.4. Cooperación	114
5.4.5. Carácter no lucrativo.....	116
5.4.6. Compromiso con el entorno.....	119
5.5. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de salud La Convención	122
5.5.1. Calidad de las interacciones.....	122
5.5.2. Calidad del resultado	126
5.5.3. Ambiente físico.....	128
5.5.4. Capacidad de respuesta.....	131
5.5.5. Empatía	133
5.6. Comprobación de prueba de hipótesis	137
5.6.1. Prueba de hipótesis correlación prueba	138
5.6.2. Prueba de hipótesis general.....	139

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

6.1. Discusión de resultados	143
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conceptos de auditoría social.....	26
Tabla N° 2. Matriz comparativa entre los actores de las auditorías.....	29
Tabla N° 3. Diferencia entre auditoría financiera y auditoría social	41
Tabla N° 4. Diferencia entre auditoría social y balance social	48
Tabla N° 5. Operacionalización de las variables	80
Tabla N° 6. Número de personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco	84
Tabla N° 7. Número de usuarios o pacientes en la muestra, de la Microred Pavayoc, meses noviembre y diciembre del 2018.	85
Tabla N° 8. Distribución de la muestra según sexo	102
Tabla N° 9. Personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud según edad y género.....	103
Tabla N° 10. Personal administrativo y asistencial según el tiempo de servicio.....	104
Tabla N° 11. Distribución de la muestra según la dimensión de equidad	106
Tabla N° 12. Distribución de la muestra según la dimensión de trabajo	108
Tabla N° 13. Distribución de la muestra según la dimensión de medio ambiente ..	111
Tabla N° 14. Distribución de la muestra según la dimensión de cooperación.....	114
Tabla N° 15. Distribución de la muestra según la dimensión de carácter no lucrativo	117
Tabla N° 16. Distribución de la muestra según la dimensión de compromiso con el entorno.....	120
Tabla N° 17. Distribución de la muestra según la dimensión de calidad de las interacciones.....	123
Tabla N° 18. Distribución de la muestra según la dimensión calidad del resultado	126
Tabla N° 19. Distribución de la muestra según la dimensión de ambiente físico....	128
Tabla N° 20. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta	131
Tabla N° 21. Distribución de la muestra según la dimensión empatía	134
Tabla N° 22. Análisis de la relación de la auditoría según la calidad de servicio en la Microred Pavayoc	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Qué pretende la auditoría social	27
Gráfico N° 2. Concepto de auditoría social	28
Gráfico N° 3. Proceso de la auditoría social	45
Gráfico N° 4. Variables que intervienen en la prestación del servicio	66
Gráfico N° 5. Estructura orgánica y funcional de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención - Cusco	101
Gráfico N° 6. Distribución de muestra según sexo	102
Gráfico N° 7. Personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud según edad y género.....	103
Gráfico N° 8. Personal administrativo y asistencial según el tiempo de servicio....	104
Gráfico N° 9. Distribución de la muestra según la dimensión de equidad	107
Gráfico N° 10. Distribución de la muestra según la dimensión de trabajo	110
Gráfico N° 11. Distribución de la muestra según la dimensión de medio ambiente	113
Gráfico N° 12. Distribución de la muestra según la dimensión de cooperación	115
Gráfico N° 13. Distribución de la muestra según la dimensión de carácter no lucrativo	119
Gráfico N° 14. Distribución de la muestra según la dimensión de compromiso con el entorno	122
Gráfico N° 15. Distribución de la muestra según la dimensión de la calidad de las interacciones	125
Gráfico N° 16. Distribución de la muestra según la dimensión calidad del resultado	128
Gráfico N° 17. Distribución de la muestra según la dimensión de ambiente físico	130
Gráfico N° 18. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta	132
Gráfico N° 19. Distribución de la muestra según la dimensión empatía	137
Gráfico N° 20. Distribución porcentual cruzada entre la auditoría social según la calidad de servicio en la Microred Pavayoc	139

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.....	164
Anexo N° 2. Matriz del instrumento para la recolección de datos.	165
Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos.	167

RESUMEN

La presente investigación titulada **AUDITORÍA SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCIÓN – CUSCO, 2018**, pretende indagar sobre ¿De qué manera la auditoría social influye en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?, con el objetivo de: Determinar la influencia de la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: La auditoría social influye de manera directa en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018. El presente trabajo es de tipo de investigación aplicativo, nivel de investigación y correlacional; el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal; además. Se trabajó con una población de 118 trabajadores del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc, con una muestra no probabilístico por método conveniencia que es censal. Por otro lado, se tomó una encuesta a los usuarios con una muestra de 140 usuarios, la encuesta y la revisión documentaria, priorizando la apreciación y valoración de los propios actores de las instituciones.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: De los resultados se tiene que la auditoría social está directamente relacionada con la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de servicios de Salud La Convención, dado por el coeficiente de correlación de Tau Kendall denominado Tau-B=0,749 que demuestra la importancia de la auditoría social, que a través del conocimiento de la calidad de servicio contribuye a que tomen decisiones más acertadas en cumplimiento de la gestión de calidad de servicio y en caso no se cumplan eficientemente las metas u objetivos planeados, permite redireccionarla eficientemente.

Palabras claves: Auditoría social, calidad de servicio.

ABSTRAC

The present investigation titled SOCIAL AUDIT AND QUALITY OF SERVICE IN THE ADMINISTRATIVE AND ASSISTANCE PERSONNEL OF THE MICRORED PAVAYOC OF THE HEALTH SERVICE NETWORK THE CONVENTION - CUSCO, 2018, intends to inquire about How the social audit influences the quality of service in the administrative and assistance staff of the Pavayoc Microred of the Health Service Network La Convención - Cusco, 2018 ?, with the objective of: Determine the influence of the social audit on the quality of service in the administrative and assistance personnel of the Microred Pavayoc of the Health Service Network La Convención - Cusco, 2018. To this end, the following hypothesis was operationalized: The social audit directly influences the quality of service in the administrative and assistance staff of the Micro Network Pavayoc of Health Service La Convención - Cusco, 2018. This work is of the type of research applied, research level and correlational; the design of the research is non-experimental and transeccional or transversal; also. We worked with a population of 118 administrative and assistance personnel of the Microred Pavayoc, with a non-probabilistic sample by convenience method that is census. On the other hand, a survey was taken of users with a sample of 140 users, the survey and the documentary review, giving priority to the appreciation and assessment of the institutions' own actors.

The following conclusions have been reached: The results show that the social audit is directly related to the quality of service in the administrative and assistance personnel of the Micro Network of the Health Service Network La Convención, given by the correlation coefficient of Tau Kendall called Tau-B = 0.749 that demonstrates the importance of social auditing, which through knowledge of the quality of service contributes to making more accurate decisions in compliance with the quality of service management and in case the of the Microred Pavayoc do not manage their resources well or do not efficiently meet the goals or objectives planned, allows to recast it efficiently.

Keywords: Social audit, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas manejan recursos provenientes del erario Nacional, que carecerían de efectividad si no existieran los órganos de Control Institucional de cada entidad. Pero estos, los Órganos de Control Institucional (OCI), solo se basan en el manejo económico y financiero mas no en el cumplimiento social que debe darse a estos recursos. Se ha dejado de lado a la Auditoría Social, poniéndose hincapié en la auditoría financiera y de cumplimiento que no soluciona el problema de mala atención al usuario de las entidades.

Diferentes autores citados mencionan que la Auditoría Social no solo fundamenta sus estudios en el bienestar social sino en la satisfacción del servicio de calidad. De la misma manera la calidad de servicio se lograría aplicando de una manera adecuada la Auditoría Social a las empresas públicas.

Por todo ello, en síntesis el trabajo en mención consta de los siguientes capítulos:

El Primer Capítulo, se contextualiza el planteamiento del problema de investigación, formulación de los objetivos, justificación de la investigación, hipótesis de la investigación, las variables e indicadores del estudio, y delimitaciones de la investigación.

El Segundo Capítulo, se ha desarrollado el marco teórico conceptual de la investigación; donde resaltan los antecedentes de la investigación, bases legales; conceptos de auditoría social; tipos, características, objetivos, elementos, funciones, proceso, el balance social, evaluación de desempeño, la participación social; conceptos de calidad de servicio, concepto, características del servicio de calidad, propiedad de los servicios, elementos del servicio al usuario, dimensiones de la calidad de servicio; y finalmente marco conceptual o definición de términos que sustenta a las variables de estudio.

El Tercer Capítulo, que comprende; hipótesis y variables de estudio investigación que sustente la posible solución al problema planteado; hipótesis general y

específicas de investigación; identificación de variables e indicadores conjuntamente con la operacionalización de las variables de estudio.

El Cuarto Capítulo, se hace referencia a la metodología de la investigación que permitió ordenar el trabajo coherente y que contempla el tipo de investigación; nivel de investigación; diseño de la investigación; método de investigación; población y muestra de estudio; técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos, además alcanzamos la técnicas de análisis e interpretación de la información. Finalmente, se muestra técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas. .

El Quinto Capítulo, se muestra descripción, análisis e interpretación de los resultados de la investigación, tomando en consideración, la población y la muestra de estudio. La primera parte, comprende una descripción de la unidad de análisis de la Microred Pavayoc de la Red de servicio de salud La Convención. La segunda parte, presenta el análisis e interpretación de las encuestas al personal administrativo y asistencial; por variable y cada uno de las dimensiones. Así mismo, presenta y análisis de los encuestas a los usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc. Finalmente, alcanzamos la comprobación de prueba de hipótesis.

El Sexto Capítulo, se presenta discusión de los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo y asistencial, así mismo a los usuarios y la relación que existe entre la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Red de servicio de salud La Convención - Cusco.

Finalmente se presenta, las conclusiones y recomendaciones pertinentes, así mismo, se incluye las referencias bibliográficas empleadas en el estudio de investigación y los anexos correspondientes que demuestran la consistencia del trabajo de investigación.

.

CAPÍTULO PRIMERO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El Estado es primordialmente un conjunto de entidades públicas prestadoras de servicios que emplean y ejecutan recursos procedentes del erario nacional, para el cumplimiento de sus funciones, los cuales debieran ser ejecutados con eficiencia y eficacia en favor de los ciudadanos. Dentro los varios sistemas administrativos que cuenta el Estado con el objetivo regular a todas las entidades y organizarlos de manera similar, se cuenta con el Sistema Nacional de Control, que tiene como función principal velar porque el uso de los recursos se haga de manera eficiente, es así que los Órganos de Control Institucional de cada entidad al realizar su función de control simultaneo o posterior al gasto público estos focalizan su trabajo en Auditorías Financieras – Económicas y en Exámenes Especiales que practican a las entidades, más no en el respeto comunitario que debe darse a los ciudadanos o sociedad en general. No se tiene implementado la Auditoría Social por parte del Estado sin embargo se pone énfasis en la auditoría financiera y contable que no resuelve los inconvenientes de la calidad del servicio a los usuarios de las organizaciones públicas que prestan sus servicios a diario.

Tomando en consideración la Constitución Política del Estado el objetivo de toda la organización pública es buscar la satisfacción social (brindar mejores servicios en favor del ciudadano), pero este no se alcanza, la inconformidad de los ciudadanos con la prestación de servicios públicos por parte del Estado sigue latente en nuestra sociedad en general. Ante estos inconvenientes en estos tiempos, se demarca en la Auditoría Social como materia de solución al avance de la calidad del servicio.

De Lima Pinel, Paulo Cosenza, y Llena Macarulla (2015), quienes consideran que la auditoría social es un procedimiento por el medio el cual se examina el actuar social de una entidad, y termina el referido proceso con la preparación

de un informe, y por lo tanto tomando los resultados logrados estos vienen a ser propuestas para mejorar su gestión organizacional que actualmente en organizaciones privadas vienen siendo consideradas por todo tipo de organizaciones como un instrumento significativo en la formulación y ejecución del responsabilidad social con fuerza en las organizaciones públicas de América Latina.

Los distintos autores mencionados aluden que la Auditoría Social no solo establece sus sabidurías en el bienestar social sino en la satisfacción del usuario en la mejora de la calidad de servicio. De la misma forma, la calidad de servicio se obtiene empleando de una manera ordenada la Auditoría Social.

En general los organismos públicos y dentro de ellos la Microred de Servicios de Salud no exponen dentro de sus propósitos la implementación de una Auditoría de tipo Social por lo tanto la deficiencia en la atención a los usuarios y público en general sigue con la disconformidad ante los diferentes medios. Es decir a la relación que se presentan deficiencias respecto a la atención a los usuarios en este caso los pacientes sigue latente. Estudios de aplicabilidad de la Auditoría Social en organizaciones privadas manifiestan su seguridad dentro del sistema de recursos humanos no solo optimizando su calidad de trabajo sino su calidad en atención a los usuarios quienes son ejes primordiales del servicio. En el distrito de Santa Ana - Quillabamba se practicó la Auditoría Social para mejorar la calidad de servicio en el sistema Microred de Servicios de Salud Pavayoc. Partiendo de este contexto podemos conseguir que nuestro medio renueve y aminore las quejas de los usuarios y público en general en la atención de la calidad en el servicio de salud y a su vez hacer extensivo a las demás Microredes de la Red de Servicios de Salud La Convención

Las actividades de evaluación y fiscalización que se realizan actualmente en las entidades públicas, se enmarcan en auditorías a los procesos financieros - económicos, presentando un carácter limitado al no considerar su desempeño

social, lo que no permite identificar el control sobre los recursos destinados al cumplimiento de su responsabilidad social, al no contar con una metodología para la aplicación de auditorías a su gestión social, lo que ha constituido su misión principal.

Por otro lado, los puntos destacados internamente de esta investigación es la Auditoría Social, concepto que surgió en América Latina gracias a los politólogos Enrique Peruzzotti y Catalina Smulovitz, quienes no solo interpretaron el tema de auditoría sino de Contraloría Social (Trejo, 2015), con el que indagan poner cuidado a los dificultades de la sociedad civil, como lo ocurrido en México el 2014, donde se revelaron grandes enfrentamientos de intereses y violaciones a los derechos humanos (Trejo, 2015).

Hoy en día la auditoría social que ha sido aplicada en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, nunca antes se había practicado como precedente solo se tiene encuestas de satisfacción al usuario realizadas a pacientes que visitaron los diferentes establecimientos de salud que forman parte de la Microred Pavayoc, pues al aplicar una Auditoría Social se requiere aplicar instrumentos necesarios para realizar la planeación, ejecución e informe de auditoría con el enfoque social citado, ya que este examen lo realizan según su criterio y prudencia profesional, por lo cual surge la necesidad de nivelar la sistemática al implementar aplicando siempre los procedimientos y técnicas generales conocidos y utilizados constantemente en otras clases de auditorías. En el trabajo de campo, se hizo uso de herramientas para la recolección, análisis e interpretación de los datos obtenidos de los pacientes y otros de personal de salud tanto asistencial y administrativo, determinados como muestra y los cuales fueron encuestados.

La Auditoría Social busca plantear acciones que harán que la voz del más pequeño hasta el más grande se escuche, se haga predominar nuestros derechos e impulsar a que realmente el sistema de salud mejore y cumpla el rol social para la cual fue creado y en esta investigación, la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención.

En este sentido el presente estudio pretende responder a las siguientes interrogantes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la **auditoría social** influye en la **calidad de servicio** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la característica de la **auditoría social** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?
- b) ¿Cuál es el nivel de **calidad de servicio** desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la **auditoría social** en la **calidad de servicio** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Describir las características de la **auditoría social** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.
- b) Determinar el nivel de **calidad de servicio** desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Los resultados de la investigación son primordiales debido a que se comprenderá la influencia de la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencia de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, sobre la base de esto se podrán proponer gestiones tendientes a perfeccionar ciertas insuficiencias en estos dos aspectos, por tal motivo debe ser ejemplo en cuanto al desempeño de los directivos y normas existentes relacionadas con la auditoría social.

1.4.1 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación, es de mucha importancia por qué tiene el propósito de describir la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencia de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco. Además, el estudio radica en estudiar la auditoría social en el personal administrativo y asistencial información sobre los valores, actitudes y creencias de las personas que la disponen. Por otra parte, el tema de calidad de servicio brindado por el personal administrativo y asistencia de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención. Así, resulta trascendente para delinear políticas de reestructuración en estos aspectos importantes para mejorar la calidad de servicio en esta institución pública.

La metodología a emplearse en el presente trabajo de investigación, responde fundamentalmente, a tomar muestras de una población específica, señalada en el presente diseño, para poner en conocimiento de los directivos de la Red de Servicio de Salud La Convención. Lo cual, busca intensificar a los representantes y utilizar nuevas formas de dirección, con una visión orientada a lograr mejores resultados en esta entidad.

1.4.2 Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, éste estudio de investigación cobra relevancia, por cuanto los resultados obtenidos servirán de guía a quienes

tienen la responsabilidad de dirigir la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, especialmente la Unidad de Gestión y Desarrollo del Potencial Humano, que cuenten con instrucciones pertinentes y oportunos para resolver problemas relacionados a la auditoría social a través de la implementación de planes de mejora. Así mismo, el presente trabajo aportará en la práctica de la gestión administrativa, que brinde parámetros de evaluación de la auditoría social y la calidad de servicio sobre la cual se pueden tomar decisiones importantes que trascenderían en mejorar la atención a los usuarios de esta entidad. Los cambios siempre causan tenacidades y aprietos que repercuten más hacederas de predominar cuando existe buena auditoría social y la calidad de servicio de parte del personal administrativo y asistencial; pero se crea un hábitos de transparencia y rendir cuentas en cuanto a la ética de nuestra gestión y nuestra responsabilidad social y de igual es una autoevaluación interna que mejora sus resultados sociales.

En tal sentido, se procesan conceptos y teorías que servirán de apoyo para explicar científicamente las manifestaciones concretas del sistema de variables que intervienen en el trabajo, hecho que permitirá el sustento teórico necesario en todo trabajo de investigación con altos niveles de exigencia metodológica en su relación.

1.4.3 Justificación teórico

El sustento teórico, constituye la base del presente trabajo, ya que incrementa la información referida a la dimensión dirección como una ciencia aplicada de carácter social., lo que hace es explicar los complejos procesos de logro de los objetivos organizacionales que se desatan en esa dependencia entre el hombre y su relación con el medio ambiente laboral. Así mismo, asume que el factor humano de las organizaciones constituye el elemento fundamental y más importante en las mismas. Por otra parte, dentro del campo organizacional, se ha revisado las fuentes bibliográficas para su consulta y las informaciones que nos proporcione las Ciencias Administrativas comprometiéndose a una sistematización y estructuración, el cual dará un soporte científico a la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y

asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.

A partir de esta línea base será oportuno evaluar continuamente para explicar el proceso de la auditoría social en términos de dirección estratégica del personal administrativo y asistencial, y viceversa, siendo los beneficios directos el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención. Asimismo servirá, para plantear estrategias de intervención dirigidas a que menos personas sufran de insatisfacción en esta entidad del sector salud.

1.5 Delimitaciones de la investigación

a) Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrolló la investigación, fue en el distrito de Santa Ana de la provincia de La Convención, departamento de Cusco. La muestra objeto de estudio se aplicará el instrumento al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco.

b) Delimitación temporal

El trabajo de campo correspondió a la medición efectuada en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, en la que se ha aplicado los instrumentos elaborados (ver anexos), previo el cronograma de investigación como visitas de observación a la institución.

c) Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación para sustentar teóricamente las variables de investigación toma como fundamento teórico, y dentro de

la cual se ha tomado en cuenta para la variable de auditoría social, se ha tomado la propuesta de Castillo Girón (2016), y sus principales componentes, como dimensión para el desarrollo del tema de investigación. De la misma forma, también se considera la teoría propuesta por Brady y Cronin (2001) desarrollo la calidad de servicio ya que el trabajo de investigación se proyecta a los usuarios de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención.

CAPÍTULO SEGUNDO
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación sobre el análisis de la auditoría social y calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018; presenta a continuación un elemento asociado y congruente de ideas y propuestas que permite acercarse al problema de investigación en términos de la relación entre estas variables. A partir de estos fundamentos teóricos se explican los logros del presente trabajo de estudio, derivados de la administración la auditoría social y calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco.

Este capítulo está sistematizado en tres apartados, la primera muestra los antecedentes esenciales de la investigación relacionado con las variables de la auditoría social y calidad de servicio en el personal administrativo; la segunda parte hace alusión a las bases teóricas que defienden las variables con sus pertinentes dimensiones e indicadores de la investigación. Finalmente, en la tercera parte, presenta el marco teórico que apoya a las variables de estudio. A continuación, se mencionan algunos de los trabajos más importantes relacionados con nuestro tema de investigación.

A nivel internacional

- a) Ojeda Mesa y Carmona González (2013), quienes presentaron una investigación en la Revista de Cooperativismo y Desarrollo – Cuba, con el tema: “La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas”. El objetivo principal de este trabajo es abordar los fundamentos teóricos de la auditoría y particularmente aquellas dirigidas a la gestión en el ámbito social

de las empresas cooperativas. Así mismo, presentando un carácter limitado al no considerar su desempeño social, lo que no permite verificar el control sobre los recursos destinados al cumplimiento de su responsabilidad social, a partir de las diferentes técnicas y acciones a realizar por el auditor en cada etapa de este proceso que incluye una propuesta de indicadores cuantitativos y cualitativos y los criterios para su evaluación. Llegando a la siguiente conclusión más importantes:

- La Auditoría de Gestión Social constituye una forma concreta de contribuir al desarrollo local, definido como la capacidad de un territorio determinado para producir el cambio y la sostenibilidad de los procesos que en él se realizan. En ese sentido su función no se limita solamente hacia el ámbito de la empresa cooperativa, sino hacia todo el ámbito de actuación de la misma.
 - Esta auditoría en las empresas cooperativas se traduce en una práctica primordial que contribuye al perfeccionamiento de las relaciones entre la entidad y los miembros de las comunidades logrando que sea una realidad.
- b)** Menjívar Guardado, Munguía Valencia, y Urquilla (2014), quienes presentaron un trabajo de investigación en la Universidad de El Salvador, Centroamérica, con el tema: “Auditoría social como herramienta para los profesionales en contaduría pública, en la medición y evaluación de los beneficios derivados de los proyectos ejecutados por organizaciones no gubernamentales del sector educación”. El objetivo principal de este trabajo es describir y elaborar una propuesta con las herramientas necesarias que guíen la labor de realizar la auditoría social por parte del profesional en contaduría pública. El tipo de investigación es la aplicación normativa tanto técnicas como legal. De campo, se usó de instrumentos para la recolección, análisis e interpretación de los datos obtenidos de las unidades. Análisis descriptivo, se utilizó la descripción de los aspectos más importantes los cuales han ayudado a entender con mayor claridad el problema. Así mismo, el

estudio de la investigación es correlacional e investigación explicativa de medir el grado de relación y la manera cómo interactúa dos o más variable entre sí. La población de estudio está formado por todas las personas naturales que son auditores públicos autorizados por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA), inscritos al 28 de enero del año 2013, en un total de 4,069. La muestra se seleccionó utilizando muestreo aleatorio simple y 61 Contadores Públicos autorizados por el Consejo de Vigilancia de la profesión de Contaduría Pública y Auditoría. Llegando a la siguiente conclusión más importantes:

- La experiencia en la aplicación de la auditoría social en El Salvador, es prácticamente nula por parte de los profesionales en contaduría pública, en relación a otros tipos como la financiera, fiscal y de gestión.
- En la actualidad el Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos y la Corporación de Contadores Salvadoreños no están dando capacitación sobre el tema de auditoría social.
- La auditoría social enriquece la imagen institucional y contribuye a dar confiabilidad a las organizaciones no gubernamentales frente a los entes donantes como a los beneficiarios de los proyectos que ejecutan.
- La falta de capacitación e inclusión en los planes de estudios universitarios como materia en el área de auditoría social, ha tenido como efecto que este tipo de trabajos no esté siendo explotado en el país por parte de los contadores públicos.
- Con la herramienta propuesta en el presente trabajo se espera dar un valor agregado a los profesionales en contaduría pública y a las organizaciones no gubernamentales, el primero para que lo tome en cuenta al realizar un trabajo de este tipo y al segundo para informar sobre los beneficios de este examen en dichas entidades.

c) Gutierrez Noriega (2007), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el tema: “Auditoría social aplicada al proceso de alfabetización”. El objetivo principal de este trabajo es determinar si la coordinación departamental de alfabetización de Guatemala de la entidad ejecutora del Comité Nacional de Alfabetización. La población de estudio está formado por veintidós coordinaciones departamentales de alfabetización (una en cada departamento), además se cuenta con la coordinación municipal de Ixcán, Quiché y la coordinación bilingüe de Huehuetenango. La muestra se determinó de la información por el método por conveniencia, además se consideró la colaboración de los coordinadores municipales de alfabetización de los 17 municipios de departamento de Guatemala. Llegando a la siguiente conclusión más importante:

- El fundamento de la auditoría social, se encuentra en la misión de incorporar a la sociedad civil, en la tarea de control y vigilancia de los recursos públicos, entregando a los ciudadanos el instrumento adecuado, para fungir como auditores sociales ante los actos que realicen las autoridades de las instituciones encargadas de manejar los recursos financieros que les asigna el Estado de Guatemala, poniendo en práctica acciones tendientes a obtener información de parte de dichas instituciones, que permita darle seguimiento a las actividades que éstas realizan.
- No obstante que la comunidad no fiscaliza el desarrollo del proceso de alfabetización en la coordinación departamental de Guatemala, de conformidad con la investigación realizada, se ejecutó el presupuesto asignado para el periodo objeto de estudio de manera efectiva, toda vez que la entidad ejecutora cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, que se encarga de fiscalizar los gastos realizados por dicha coordinación y verificar que los mismos sean acordes a las necesidades de la población analfabeta del país de Guatemala.

A nivel nacional

d) Pérez Geldres (2013), quien presenta una tesis de maestría en la Universidad de San Martín de Porres – Lima Perú, con el tema: “La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú”. El objetivo de este trabajo es determinar si la Auditoría de gestión, influye en la Responsabilidad Social de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú. El tipo de investigación es aplicada, dada que reúne las condiciones metodológicas. El nivel de investigación es un trabajo descriptivo explicativo. El método de análisis, síntesis, estadístico descriptivo, entre otros. La población de estudio está conformado por 89 gerentes de medianas y grandes empresas mineras del Perú. El muestreo probabilístico, se utilizó el muestro aleatorio simple, el tamaño de la muestra es de 61 gerentes de empresas mineras. Los resultados más importantes que presentan son las siguientes:

- La auditoría de gestión influye en la responsabilidad social empresarial de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú; debido a que la auditoría de gestión es una herramienta para hacer seguimiento al buen cumplimiento de la gestión de la responsabilidad social empresarial y en caso de que la empresa no gestione bien sus recursos o no se cumplan eficientemente las metas u objetivos planeados, permite redireccionarla eficientemente. Asimismo, verifica la existencia de métodos adecuados de trabajo y comprueba la correcta utilización de recursos.
- Se ha demostrado que el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, influyen en la inversión en prevención en seguridad y salud laboral; debido a que las empresas mineras planifican el cumplimiento de determinadas metas u objetivos institucionales al generar un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral, el cual contempla invertir en seguridad y cumplir con la legislación nacional vigente, reglamentado bajo el D.S. N°055-2010-EM, que

implica un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral a los trabajadores de las empresas mineras.

- Se ha demostrado que el nivel de eficiencia y eficacia organizacional, incide en el nivel de competitividad y productividad en el trabajo, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de estándares de producción pese a factores externos adversos, como es la caída internacional del precio de metales; esto demuestra que las empresas son competitivas y productivas.

e) Apaza Figueroa (2016), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Nacional del Altiplano Puno – Perú, con el tema: “La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las minas del grupo Aruntani en el Perú periodo 2013 - 2014”. El objetivo principal de este trabajo es determinar si la auditoría de gestión, influye en la Responsabilidad Social de las minas del Grupo en el Perú, periodo 2013-2014. El tipo de investigación es cuantitativa, porque reúne las condiciones metodológicas necesarias. El nivel es correlacional porque su tipo de análisis predominante es cuantitativo. El método descriptivo y analítico. La población del presente estudio está conformada por el superintendente, gerente o administrador, jefe de cada área de las empresas mineras o el encargado de la gestión de las cinco unidades mineras en explotación que se desarrollan en el Perú. El tamaño de muestra de estudio se ha tomado el 40% de la población, ya que la población es menor a 500. De una población de 152 personas aplicando el 40% nos da una muestra de 61 personas. Llegando a las siguientes conclusiones más importantes:

- La auditoría de gestión influye positivamente en la responsabilidad social empresarial de las minas del grupo Aruntani en el Perú, debido a que la auditoría de gestión es una herramienta para hacer seguimiento al buen cumplimiento de la gestión de la responsabilidad social empresarial y en caso de que las minas del grupo Aruntani no gestione bien sus recursos o no se cumplan eficientemente las metas u

objetivos planeados, permite redireccionarla eficientemente. Asimismo, verifica la existencia de métodos adecuados de trabajo y comprueba la correcta utilización de recursos.

- Se ha demostrado que el cumplimiento de metas y objetivos institucionales influyen en la inversión en prevención en seguridad salud laboral; debido a que las minas del grupo Aruntani planifican el cumplimiento de determinadas metas u objetivos institucionales al generar un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral, el cual contempla invertir en seguridad y cumplir con la legislación nacional vigente, reglamentado bajo el D.S. N° 055-2010-EM, que implica un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral a los trabajadores de las empresas mineras del Grupo Aruntani.
- Se ha demostrado que el nivel de eficiencia y eficacia organizacional, incide en el nivel de competitividad y productividad en el trabajo, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de estándares de producción pese a factores externos adversos, como es la caída internacional del precio de metales; esto demuestra que las minas del Grupo Aruntani son competitivas y productivas.

f) Bobadilla Quispe (2017), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna - Perú, con el tema: “Propuesta de auditoría social a la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna y el proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación del CNA de Colombia, semestre 2014-I”. El objetivo principal de este trabajo es determinar la incidencia de la propuesta de auditoría social en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación internacional del CNA de Colombia en la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna, semestre 2014-I. El tipo de investigación es de tipo pura, nivel de correlacional; el diseño de investigación del presente trabajo es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y transeccional

transversal. La población de estudio está conformada por los docentes del semestre 2014-I de la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna en un total de 56. La muestra de estudio es considerado una población finita y por ello se trabajó con el 100% de la población. Llegando a las siguientes conclusiones más importante:

- La incidencia de la propuesta de auditoría social en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación internacional del CNA de Colombia en la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna, es significativa ($p= 0,004$). Al respecto el nivel de semejanza que existe entre ambos procesos es del 80%, según los resultados de la lista de cotejo.
 - La auditoría social afecta significativamente a la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna ($p= 0,000$). Se demostró que el 48.21% de los docentes calificaron como “buena”; los indicadores considerados fueron equidad, trabajo, medio ambiente, cooperación, carácter no lucrativo y compromiso con el entorno.
 - El proceso de autoevaluación con fines de acreditación internacional es positivo ($p= 0,000$) en la escuela profesional. Se presenta que el 53,57% de los docentes indicaron que es “buena” su percepción, los indicadores considerados fueron misión y plan estratégico, estudiantes, profesores y procesos académicos, visibilidad nacional e internacional, investigación, gestión, entre otros.
- g) Chacón Vega (2018), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Nacional Federico Villarreal Lima - Perú, con el tema: “Implicancia de la auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica practica en las empresas de servicios de saneamiento para obtener eficacia eficiencia efectividad en la Dirección Estratégica Corporativa”. El objetivo de

este trabajo es conocer y adaptar la valoración de la auditoría a nivel macro en la Gestión Empresarial de una Empresa de servicios con problemas en el servicio del agua. El tipo de investigación es aplicada, porque su interés principalmente radica en conocer y aplicar la auditoría integral como instrumento de evaluación y de gestión. El nivel de investigación es descriptiva debido a que se presenta la auditoría integral y luego se explica cuáles son los resultados que alcanza. El diseño de investigación es descriptivo-explicativo. La compatibilidad de las variables diseñadas en el presente trabajo es de “causa – efecto”. La población de estudio se tomó en presente dentro de su población de las empresas en cuestión. La muestra de estudio está formado por los colaboradores de las empresas de saneamiento. Los resultados más importantes que presentan son las siguientes:

- En efecto; la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente; la información financiera, económica y de calidad; el examen metodológico y objetivo; hacen de la Auditoría Integral, a través de sus procesos operativos, aplicación adecuada de sus recursos, mediante una herramienta importante de asesoría y consultoría a la gestión empresarial en la planificación, organización, ejecución y evaluación de la empresa, ya sea sobre las herramientas para la gestión como para el proceso de planificación financiera de una empresa de saneamiento.
- Que, resulta importante identificar los protocolos que emplea la Auditoría a nivel macro; de manera que se logre conocer la normatividad en la cual se fundamenta, las técnicas de evaluación que realiza y los procedimientos consecutivos en la cual se desarrolla buscando evaluar los indicadores de la gestión empresarial.
- Que, el examen de Auditoría Integral se realiza en términos de efectividad, a fin de obtener resultados esperados y objetivos cumplidos al término de su aplicación; asimismo, permitirá entrever

sobre la razonabilidad de los Estados Financieros preparados y presentados por la gestión empresarial.

- Que, la identificación y establecimiento de las actividades de control a lo largo de la auditoría permitirá supervisar exhaustivamente el planeamiento estratégico y la implementación de planes de actuación de la gestión empresarial.

Como se pueden apreciar en los resultados de investigación por diversos autores anteriormente citados, se demuestra que existe una relación estrecha entre la utilización de la auditoría social y calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018. De esta forma, los estudios realizados, se aproxima al trabajo de investigación, pues sostiene la tesis de la auditoría social y calidad de servicio. Por tanto, el trabajo de investigación tiene como fundamento en las variables de estudio, en este ámbito pone de manifiesto la importancia de atender a esta dimensión del pensamiento del personal administrativo como instrumento de cambio y mejora de desarrollo profesional en cada uno de las variables de estudio, siendo esta una categoría importante y de fortaleza para la institución, favoreciendo de esta manera una adecuada atmósfera laboral en la organización.

2.2. Bases legales

a) Constitución política del Perú

Artículo 22°.- El trabajo es un deber y un derecho. Es base del bienestar social y un medio de realización de la persona.

Artículo 58°.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 61°.- El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

b) Normas de auditoría generalmente aceptadas – NAGAS, Aprobadas en Lima en Octubre de 1968

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGAS, tiene su origen en los Boletines (Statement on Auditing Estándar – SAS) emitidos por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1948 donde las definen así: *“Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos: (1) normas generales, (2) normas de la ejecución del trabajo y (3) normas de informar. Bailey, 1998”*.

En el Perú, fueron aprobados en el mes de octubre de 1968 con motivo del II Congreso de Contadores Públicos, llevado a cabo en la ciudad de Lima. Posteriormente, se ha ratificado su aplicación en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, llevado a cabo en el año 1971, en la ciudad de Arequipa. Por lo tanto, estas normas son de observación obligatoria para los

Contadores Públicos que ejercen la auditoría en nuestro país, por cuanto además les servirá como parámetro de medición de su actuación profesional y para los estudiantes como guías orientadoras de conducta por donde tendrán que caminar cuando sean profesionales.

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

Normas Generales o Personales

- a) Entrenamiento y capacidad profesional
- b) Independencia
- c) Cuidado o esmero profesional

Normas de Ejecución del Trabajo

- a) Planeamiento y Supervisión
- b) Estudio y Evaluación del Control Interno
- c) Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

- a) Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- b) Consistencia
- c) Revelación Suficiente
- d) Opinión del Auditor

c) **Ley General de Sociedades – Ley No 26887 publicado el 05 de diciembre de 1997.**

Artículo 227.- Auditorías especiales en las sociedades que no cuentan con auditoría externa permanente, los estados financieros son revisados por auditores externos, por cuenta de la sociedad, si así lo solicitan accionistas que representen no menos del diez por ciento del total de las acciones suscritas con derecho a voto. La solicitud se presenta antes o durante la junta o a más tardar dentro de los treinta días siguientes a la misma. Este derecho lo pueden ejercer también los accionistas titulares de acciones sin derecho a voto, cumpliendo con el plazo y los requisitos señalados en este artículo, mediante comunicación escrita a la sociedad.

En las mismas condiciones se realizarán revisiones e investigaciones especiales, sobre aspectos concretos de la gestión o de las cuentas de la sociedad que señalen los solicitantes y con relación a materias relativas a los últimos estados financieros. Este derecho puede ser ejercido, inclusive, en aquellas sociedades que cuenten con auditoría externa permanente y también por los titulares de las acciones sin derecho a voto. Los gastos que originen estas revisiones son de cargo de los solicitantes, salvo que éstos representen más de un tercio del capital pagado de la sociedad, caso en el cual los gastos serán de cargo de ésta última.

Artículo 277.- Estipulaciones a ser incluidas en el pacto social el pacto social, en adición a las materias que contenga conforme a lo previsto en la presente Sección, debe incluir reglas relativas a:

El régimen de administración y las obligaciones, facultades y limitaciones de representación y gestión que corresponden a los administradores.

2.3. Auditoría social

2.3.1. Concepto

Existe varias definiciones o conceptos relacionados a la **auditoría**, entre ellos que mencionan como sigue: Es aquel estudio financiero de la situación contable y patrimonial de una organización para comprobar la veracidad de los datos emitidos por la misma referentes a sus actividades. Así mismo, se puede decir que se trata de un examen objeto o sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad. Por otro lado, se trata de un análisis de operaciones y actividades de una organización para determinar su efectividad. De igual forma, consideran a aquella evaluación y verificación sistematizada y documentada con el objetivo de determinar que una empresa se adecua al cumplimiento de un conjunto de estándares; entre otros. Por consiguiente, estos conceptos son importantes para ver la situación económica financiera de la organización; con los datos alcanzados en un periodo dado.

En referencia la Auditoría Social se puede encontrar desde las décadas tempranas del siglo XX, pero su mayor desenvolvimiento ocurre recientemente. El desarrollo de la auditoría social en los últimos años ha resultado en ampliación del beneficio que nos ofrece, convirtiéndose en un medio para el fortalecimiento de la democracia y la lucha contra la corrupción. Es por ello que podemos decir con propiedad que además de evaluar, medir y controlar la gestión social, busca hacerlo sobre la gestión política y de administración pública. Incluye de tal manera, la participación activa de las organizaciones de la sociedad civil en la auditoría de la gestión pública y se sigue denominando social, por originarse desde la sociedad civil.(Ávila, 2002).

Es así que señalar en referente a Ávila en relación a la Auditoria Social porque indica que va más allá de una simple auditoría financiera: “(...) incluye planes, estrategias, proyectos, políticas, procedimientos y prácticas (...) Revisa el sistema de información, contratos y programas, estructura y

funcionamiento de las unidades organizacionales, sus productos y servicios (...) debe resultar un producto con propuestas de mejoramiento institucional.” (Ávila, 2002).

En una organización se puede decidir emprender una auditoría de gestión para descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las áreas de la organización y reajustar la gestión de la organización con el fortalecimiento de la gestión en dichas áreas y mediante el mejor uso de los recursos de la organización, mejorar su rentabilidad e ingresos económicos.

Hoy más que nunca, cuando la Gestión Humana de las organizaciones ha trascendido de una concepción funcional a una dimensión estratégica, es decir que su desempeño está articulado al plan estratégico del negocio con un marco de contribución definido y significativamente importante para el logro de los objetivos organizacionales, se requiere de una gestión planeada, con metas de contribución definidas y procesos de control que garanticen su desempeño eficiente... La búsqueda de la satisfacción, está orientada a la satisfacción de las expectativas mutuas que se generan los sectores con los cuales se relaciona y que en esta medida se garantiza la supervivencia y mantenimiento del engranaje económico-social. (Gallego, 1999, p. 39).

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), sobre la Auditoría Social, señala que es: “(...) un mecanismo para la participación ciudadana, que permite velar porque la administración pública o entidades no estatales, que ejecutan proyectos con fondos públicos, lo hagan con total transparencia, lo que permite favorecer el desarrollo humano de las personas (...)” (PNUD, 2018).

Tabla N° 1. Conceptos de auditoría social

Autores	Concepto
Martínez Cruz (2005, p. 11)	“Es una herramienta de participación ciudadana que facilita a la ciudadanía el control, seguimiento y evaluación de todos los procesos y recursos de la gestión pública para lograr una mejor calidad de vida de la población”.
Hernández, Irías, y Ávila (2007, p. 20)	“La auditoría social , ejercida por la ciudadanía organizada (sociedad civil), se enfoca hacia el buen gobierno o la gobernabilidad, a las decisiones tomadas o por tomar por quienes sustentan el poder desde las instituciones del Estado. Se centra en el poder de decidir el destino de los recursos, de los servicios y de la calidad de ambos para el bienestar común o colectivo. Es un actor externo al gobierno que trata de mejorar su desempeño para bienestar de la misma ciudadanía”
Gallego (1999, p. 28)	La Auditoría Social surge como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar, con fines de mejoramiento progresivo, la gestión de lo social entendiendo esta como la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con las personas tanto al interior como al exterior de ésta.
Castillo Girón (2016, p. 1)	“La auditoría social es un proceso de propuesta, monitoreo, seguimiento, verificación y evaluación cuantitativa y cualitativa, que la sociedad civil realiza a la gestión del Estado y entidades no estatales que administran recursos nacionales o internacionales”.
AMHON (2015, p. 10)	“La auditoría social es una oportunidad para que los ciudadanos, las comunidades o los beneficiarios de un proyecto participen activamente en el control social de la administración pública local, con el propósito de lograr que la labor municipal y comunitaria se ejecute con transparencia, honradez, calidad y en los plazos previstos”.
Euskera (2012, p. 1)	“La auditoría social es un proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales y solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad”
De la Peña Gutiérrez (2014, p. 5)	Auditoría es sinónimo de examinar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, proceso, circuitos, etc.

Fuente: Elaboración propia basado a los autores citados.

La auditoría social puede recurrir a ambas áreas. Puede utilizar los resultados de la auditoría pública para llegar a conclusiones similares o diferentes a las instituciones contraloras del Estado, así como utilizar la privada para contrataciones profesionales, conforme a los intereses de la sociedad civil interesada.

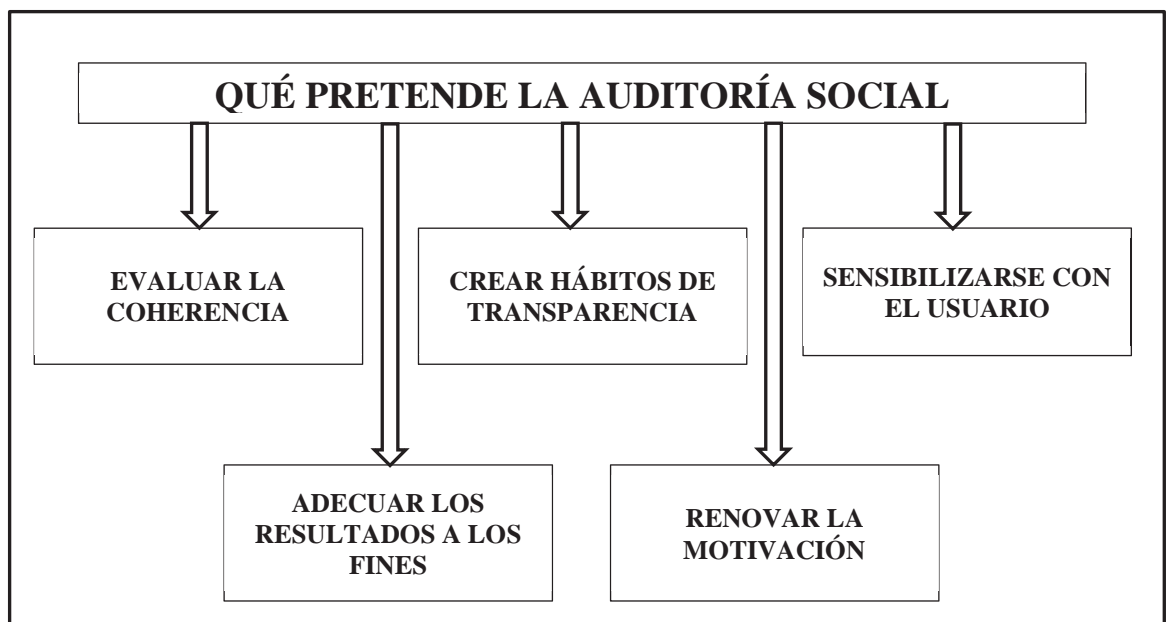
Bobadilla Quispe (2017a), expresa que la auditoría social entendida como el proceso de analizar el actuar social de una organización, emite un informe y tomando sus resultados se presentan propuestas para mejorar el actuar de la

misma y está siendo considerada por todo tipo de organizaciones como una herramienta importante en la formulación y ejecución del compromiso social.

En su artículo titulado el “*Papel de la auditoría social*” Ramírez (2000) indica que la auditoría social es una forma de respuesta a las múltiples presiones y exigencias de la responsabilidad social. En este sentido, esta herramienta debe dar cuenta de los diferentes aspectos no comerciales de la empresa o de la organización, lo cual implica ir más allá de la viabilidad económica tradicional, generándose como resultado un concepto más amplio del término viabilidad que implica incluir un conjunto de valores económicos y no económicos los cuales reflejan estas nuevas sensibilidades y exigencias públicas.

La auditoría social es un instrumento que permite integrar de manera estructurada estos diferentes aspectos en la gestión cotidiana de la empresa.

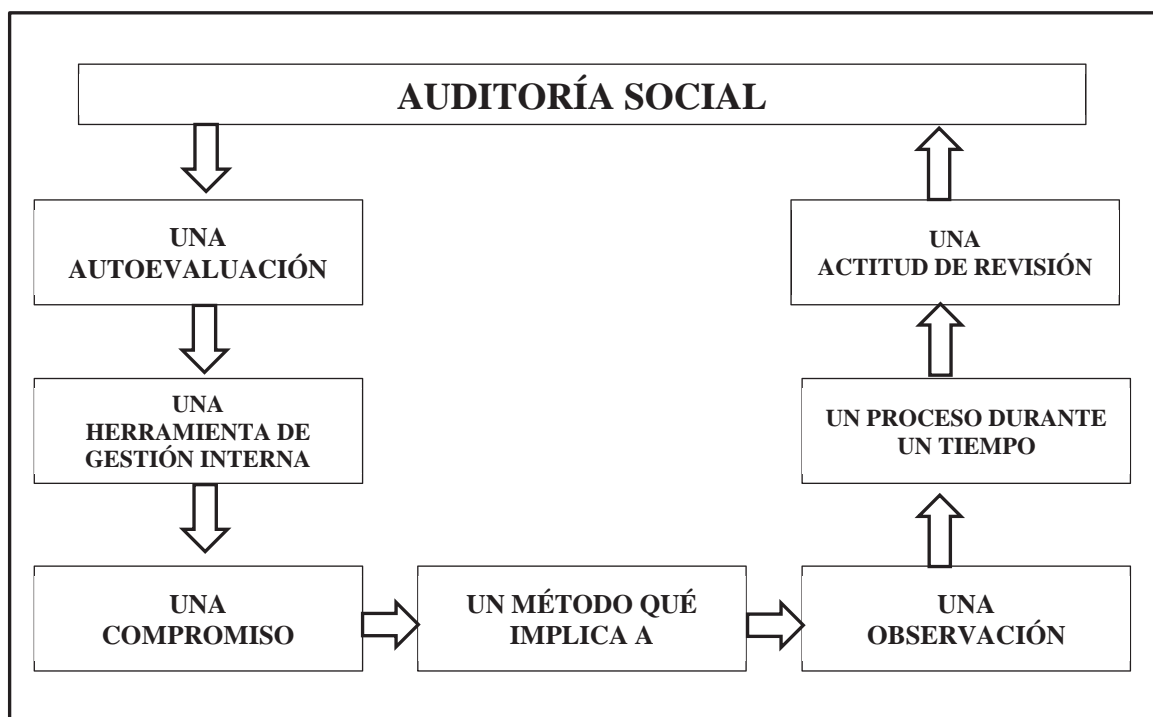
Gráfico N° 1. Qué pretende la auditoría social



Fuente: Adaptado de Ballesteros y Del Río (2003, p. 40).

La auditoría social, aun cuando está dirigida a la administración pública, puede utilizar especialistas privados y obedecer siempre al interés social de una colectividad externa al poder del Estado.

Gráfico N° 2. Concepto de auditoría social



Fuente: Adaptado de Ballesteros y Del Río (2003, p. 41)

En resumen la auditoría social es básicamente Ballesteros y Del Río (2003, p. 42):

- Una **herramienta de gestión** interna en nuestras manos, a la medida y controlada por nuestra propia entidad.
- A través de un **proceso de observación** sobre lo que hacemos.
- Para **evaluar los objetivos** marcados.
- Durante un **periodo de tiempo determinado**, al mismo tiempo que se van realizando esos objetivos.
- Con un **método de autoevaluación que implica a todas las personas** que tienen algo que ver con los objetivos de la entidad.
- Un compromiso de **rendir cuentas, informar** y ser transparente con el entorno social donde se convive.

- Una **actitud de revisión** sobre nuestro impacto social y nuestro comportamiento ético.

Para efectos estrictamente técnicos, puede ser ejercida por el mismo grupo social o, en su defecto, contratar los servicios de una firma o persona natural. Pero también puede basarse en el trabajo ejercido por una entidad del Estado.

Es decir que, quien ejerce el acto auditor puramente técnico no es lo principal, pero sí el análisis de los resultados. Desde luego, la calidad técnica para obtener los datos primarios debe ser de su interés inmediato.

Tabla N° 2. *Matriz comparativa entre los actores de las auditorías*

Categoría	Actor	Enfoque	Producto esperado	Coincidencias
Auditoría Social	Sociedad Civil	Hacia la gobernabilidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia, el bien común, el control social	Reducción de la pobreza, equidad, fortalecimiento de la democracia, justicia social, participación ciudadana.	Con auditoría pública en cuanto a ERO y democracia. Con auditoría privada en cuanto al cumplimiento de normas.
Auditoría Pública	Instituciones del Estado: Contraloría (TSC), CGR, MP, CONADEH, CN, TSE	Hacia el buen gobierno, la eficiencia, la eficacia, la rendición de cuentas, el bienestar social, el control oficial	Reducción de la Pobreza, fortalecimiento de la democracia, credibilidad política.	Con auditoría social en cuanto a ERP y democracia. Con auditoría privada limpieza contable, pago de impuestos, cumplimiento marco jurídico.
Auditoría Privada	Mercado: Empresas, Comercio, Firmas, Corporaciones, Bancos Privados	Hacia mayores utilidades privadas, la eficiencia, la eficacia, la eficacia, el control privado.	Lucro, acumulación de capital sin conflictos con sus gremios y las leyes internacionales y nacionales	Con auditoría social en cuanto a ERP. Con auditoría pública para el control del Estado.

Fuente: Adaptado de Hernández et al. (2007, p. 23).

Auditoría social es la garantía de tener una herramienta de observación y medición sobre cómo se tiene en cuenta la dimensión socioeconómica en todos sus aspectos. Hacia el exterior, la auditoría es un instrumento que permite verificar la transparencia del compromiso y los objetivos, siempre

que al final de la auditoria se emite un informe y se comunica lo concerniente a los objetivos, los esfuerzos y los resultados.

Una organización es eficiente cuando los gerentes reducen al mínimo la cantidad de factores productivos, mano de obra, materias primas, componentes, etc.; necesaria para fabricar un punto concreto o proporcionar un determinado servicio.

La eficacia mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzar. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos proporcionados, que luego consiguen.

La eficacia de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello, por tanto se trata de la comparación de unos *inputs* con otros *outputs*.

La evaluación de la eficacia requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados.

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados por un lado (*outputs*) y los recursos utilizados por otro (*inputs*), es decir, se mide por la comparación de unos *inputs* con unos *outputs*.

En el trabajo de investigación presentado por Teni Cacao (2008), titulado “*La importancia de ejercitar la Auditoría Social como medio de control ciudadano para transparentar la Gestión de la Administración Pública*”, indica que hasta inicios del siglo XX el trabajo de los auditores se

concentraba principalmente en el balance que los empresarios tenían que presentar a sus banqueros para solicitar préstamos. Fue a partir de 1900 cuando la auditoría o contaduría pública como se le llamaba en los Estados Unidos de América, se le asignó el objetivo de analizar la rectitud de los estados financieros. Después de esta fecha la función del auditor como detective fue quedando atrás y el objetivo principal del trabajo pasó a ser la determinación de la rectitud o razonamiento con la que los estados financieros reflejan la situación patrimonial y financiera de la empresa, así como el resultado de las operaciones; tales actividades a cargo de la auditoría financiera que fue la pionera en este campo.

Según Teni Cacao (2008), con el devenir del tiempo y en una época más reciente surge la:

- Auditoría operacional o de gestión;
- Auditoría gubernamental; y la
- Auditoría administrativa.

En los últimos tiempos surgen auditorías más específicas, como:

- Auditoría social,
- Auditoría informática y
- Auditoría ambiental.

Inicialmente la auditoría social fue aplicada dentro de las grandes empresas manufactureras y cooperativas de producción europeas. Pero se consideró útil para las organizaciones sociales en sí mismas, es decir, las organizaciones gremiales, sindicales, y de servicios como son las organizaciones no gubernamentales ONG's. Así fue ampliándose tanto su concepto como su aplicación. Las aplicaciones en este sentido se iniciaron en el sur de América Latina, antes de Centro América. Aun cuando hay fuerte resistencia a la

auditoría social interna por las dirigencias en muchas organizaciones sociales, este medio sigue siendo valioso para el mejoramiento democrático interno.

La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible, y se tiene en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.

2.3.2. Tipos y especialidades

Tipos:

- **Auditoría interna.**

Como es mucho amplio que existen organizaciones que tienen sus propios órganos de control y eso lo hace posible su dimensión, en principio, también su capacidad económica para sostener los costes, su deseo de transparencia y, por último, se deseó de crear un órgano de control interno. Por otro lado, incluso en el supuesto de tener su propio unidad de control interno, se prodiga mucho más la contratación de organizaciones de prestigio precisamente por su reconocida y obligada independencia, por su profesionalidad acredita, por el conocimiento que tiene del negocio, por su experiencia, etc., y naturalmente, si la emisión del respectivo informe que deba darse es impuesto por un imperativo legal, éste no puede ser sustituido por un profesional contratado y al servicio de la empresa auditoria, que por lo general, se trata de un trabajador o varios con relación laboral.

La auditoría es un medio auxiliar poderoso para saber si la gestión se está desarrollando en la línea correcta pudiéndose utilizar dos formas diferenciadas: la auditoría que al comportar la actividad permanente una unidad dentro de la propia organización generará frecuentemente

información con sus recomendaciones y será también generadora del cambio organizacional; mientras que la *externa* sus informes, aunque más espaciados que la interna, serán garantía de independencia profesional y, por tanto, gozarán de más fiabilidad para terceros. En general, la vertiente asesora de lo que se debe hacer tiene una gran ventaja al tratarse de una función preventiva que permite evitar desviaciones y errores, mientras que otras formas de asesoramiento en su mayoría se utilizan sólo cuando el problema se ha manifestado, es decir, tarde. Dicho de otra manera más coloquial y que resulta frecuente, salvando distancias.

Efectivamente, posiblemente en los casos de ser necesaria la venta de la empresa no sería admisible el informe de la llamada auditoría “interna” porque implica su realización por parte de empleados de la misma y a las órdenes de quién les paga y está interesado en vender. Mientras que la “externa” se realiza por profesionales independientes pagados y elegidos por el futuro comprador. Además de lo que se ha dicho anteriormente debemos considerar otros puntos de vista de la utilidad de la auditoría externa en general y es que con el fenómeno de la globalización los mercados obligan a las empresas a adaptarse constantemente para poder competir, lo cual resulta muy complejo hacerlo permanentemente y de forma acelerada por parte de los auditores si no se dispone de medios auxiliares y una infraestructura adecuada para saber continuamente la evolución de los datos básicos de gestión y la acumulación de experiencia obtenida de una variedad notable de actuaciones en diversas compañías (Hevia y Hevia Vázquez, 2006). Es evidente que los auditores externos tienen siempre la capacidad de adaptación más rápida.

- **Auditoria externa**

Ello comporta que el auditor esté sometido a unas obligaciones estrictas partiendo de una independencia que ha de ser incuestionable,

especialmente de quien audita y actuar con objetividad respetando unos principios éticos que amparen el secreto profesional en relación con los hechos y circunstancias que puede llegar a conocer, relativos a políticas, medios y personas.

En este sentido las empresas de auditoría tienden hacia una rigurosa ética profesional que se deriva de la independencia, la objetividad y fidelidad a normas técnicas de su profesión descrito por los respectivos Institutos de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Pero la profesionalidad, objetividad, fidelidad e independencia no se ha visto reflejada en otras latitudes, pues como es sabido, a pesar de las cautelas legales de cada país y de los respectivos códigos éticos, han existido sobresaltos en el mundo de la auditoría, como fue el caso de *Arthur Anderson* que auditó la gran compañía *Enron* de los EE.UU. cuya actuación representó un mancha en la profesión.

Dentro del ámbito de lo que es la auditoría externa podemos incluir ciertas variantes:

1. ***Auditoría para la venta del negocio.*** Descartando por razones obvias la auditoría interna, podemos establecer una variante de la externa por su relevancia y uso frecuente pues además de la común auditoría periódica, frecuentemente realizada una vez al año, o con carácter excepcional cuando se dan unas circunstancias que provocan la necesidad de su realización, se puede citar como, por ejemplo, la de una inminente venta de la compañía, en este caso adopta el nombre de *Due Diligence* (lo que se entiende por “auditoría de compra”) que como es lógico interesa al comprador permitiéndole saber a éste los riesgos del negocio si culmina la compra-venta (Alemany Eguidazu, 2008). Para los mismos fines, existe la variante de la anterior denominada *Vendor Due Diligence* en cuyo caso básicamente es el vendedor que toma la iniciativa para poder ofrecer el

resultado de la auditoría a futuros compradores lo que comporta para el asumir los gastos de la auditoría (Del Bas Marfá y García Munguira, 2007).

2. **Otras: *Limitadas a actividades concretas.*** Las que abarcan únicamente a determinados sectores de actividad, dirigidas a un proceso, servicio o producto concreto, en vez de toda la entidad o empresa y las *de cumplimiento de obligaciones* en las que cabe incluir como cita Del Bas Marfá (2011), cuando persigue en esencia la certificación del cumplimiento de determinadas obligaciones por parte de la empresa que ha recibido ayudas o subvenciones de la Administración.

Especialidades

Además de las auditorías contables y financieras han ido apareciendo otras especialidades, entre ellas, cómo no, la correspondiente a las cuestiones relacionadas con la gestión de los recursos humanos, que a su vez, ésta última, podemos disgregar por afinidad en tres bloques de estudio: los aspectos jurídico, de gestión del capital humano y de prevención de riesgos de las personas que trabajan en la respectiva organización.

Veamos las especializadas más frecuentes sin ánimo de agotarlas todas que serán expuestas seguidamente muy sucintamente al objeto de situar el campo de actuación profesional de los auditores cuya actividad se ciñe al objeto del presente artículo identificado con el título de “La auditoría socio-laboral...”, aceptando que lógicamente la inercia evolutiva de la profesión, desarrollará con el tiempo más especialidades:

- ***Auditoría contable y financiera.*** Representa una gran hegemonía en la actividad auditora puesto que la normativa

legal lo exige, especialmente con la Ley de Auditoría de Cuentas de España, (Ley 19/1979, de 12 de junio), por Ley de Sociedades de Capital (Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido) y la normativa comunitaria.

- ***Auditoría fiscal.*** El diccionario de la RAE identifica como sinónimo de inspección fiscal, cuyo término también se utiliza en distintos países latinoamericanos y en los anglosajones se denomina “tax audit” cuando se trata de una actuación de la administración pública para determinar cierto estado de cuentas, pero también puede ser entendido como un proceso con entidad propia en el ámbito de la empresa privada cuyo resultado no tiene más trascendencia que la que quiera darle el que haya encargado la auditoría. En España, posiblemente la existencia del término específico *inspección fiscal* para designar una comprobación pública sobre el cumplimiento o no de la obligación tributaria, de hechos y bases imponibles, da pie a que el vocablo *auditoría fiscal* se pueda identificar más con una actividad de ámbito privado (Arenas del Buey Torres, 2003).

Arnau Moral y Arnau Zoroa (1994) definen la *auditoría tributaria* como “la revisión y verificación de documentos contables realizada por un experto, dirigida a comprobar si un determinado sujeto pasivo ha cumplido correctamente con sus obligaciones tributarias en un determinado periodo de tiempo”, introduciendo el matiz de que el experto no tiene por qué tratarse de un funcionario. En lengua española, la expresión *auditoría fiscal* es sinónimo de *auditoría tributaria*, utilizándose ambos indistintamente, aunque en este texto prefiero utilizar el de auditoría fiscal.

- ***Auditoría comercial o de marketing.*** Aunque los conceptos de *comercial* y *marketing* no son lo mismo, podemos referirnos a ellos como un conjunto de actividades que guardan estrecha relación entre sí. Consiste en analizar el mercado de productos y consumidores en relación a competidores y comercialización de sus productos. Evaluando la situación, la estrategia, los planes y objetivos comerciales, además de los resultados conseguidos en las políticas comerciales de la organización.
- ***Auditoría medioambiental.*** Ello persigue establecer tipos de control de las prácticas que puedan perjudicar el entorno, evaluando el grado de cumplimiento de la política medioambiental. Consiste en analizar y conocer los factores de contaminación que produce la actividad empresarial. Resulta un instrumento para la identificación de cualquier problema — existente o potencial— relacionado con el medio ambiente, a partir de la normativa vigente (Arangüena Pernas y Rodríguez Ruiz, 1994; Fernández-Vítora, Conesa Ripoll, y Conesa Ripoll, 1997; Ruesga Benito y Durán, 2000).
- ***Auditoría energética.*** Viene a ser una inspección, estudio y análisis de los flujos de energía en un edificio. Generalmente se lleva a cabo para conseguir reducir la cantidad de energía que se consume manteniendo el confort conveniente. La preocupación por este aspecto ha conducido a los poderes públicos de nuestro país a establecer la obligatoriedad del certificado de *eficacia energética* para la venta de un inmueble (Álvarez Barcial, 2014).
- ***Auditoría informática de sistemas.*** Significa analizar lo que se conoce como el sistema informático de la organización. El interés creciente de las comunicaciones telemáticas, así como sus redes y líneas instaladas. La finalidad que persigue el

examen y análisis de los procedimientos y sistemas. Consiste en aconsejar las procedentes modificaciones (Alonso Rivas, 1989).

- ***Auditoría de la legalidad.*** Referido a la legalidad aplicada por la organización en todos los ámbitos, al objeto de poder detectar el cumplimiento de la legislación. La metodología aplicada en esencia es la misma que las otras: fijación de hechos objeto de control y delimitación de la normativa aplicables: leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas, etc. (Del Bas Marfá y García Munguira, 2007).
- ***Auditoría de gestión de calidad.*** Persigue el estudio y análisis de la calidad del producto o servicio, los procesos que se aplican, la gestión realizada y la atención al cliente. Con ello se busca mantener a la organización en los estándares que señalan la norma ISO 9001/2000. Dicha norma define: “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance de los criterios de auditoría” (Detrell, 2000).
- ***Auditoría de los sistemas de información.*** Bernal Montañés y Coltell Simón (1996), la norma UNE-EN ISO 9000:2000 apartado 3.9.1 lo define como aquel proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios inherentes a la norma citada.
- ***Auditoría socio-laboral.*** Es la que comprende los aspectos relacionados con los recursos humanos en las organizaciones en su máxima extensión. Al ser el objeto del presente artículo

esta especialidad se tratará con más profundidad en sus respectivas subespecialidades que han ido apareciendo con los años, como son: Auditoría de legalidad laboral; Auditoría de gestión de los RR. HH. y Auditoría de prevención de riesgos laborales (Del Bas Marfá y García Munguira, 2007).

2.3.3. Características

Para identificar el espacio y proceso de lo que significa la Auditoría Social citaremos lo que indica Ávila (2002):

- a) Son un medio de participación activa de la ciudadanía.
- b) Levanta la auto estima de la ciudadanía al obtener los medios idóneos de hacerse escuchar, tanto en la queja, en la protesta, como en la propuesta.
- c) Llena los espacios no cubiertos por los entes contralores del Estado.
- d) Son un complemento de investigación, evaluación y control para los entes contralores del Estado.
- e) Con una visión integradora, contribuyen al mejoramiento económico, social y político de las comunidades.
- f) Fortalecen las organizaciones de la sociedad civil.
- g) Contribuyen al fortalecimiento de la democracia y la gobernabilidad. (Ávila, 2002).

Asimismo, Ballesteros y Del Río (2003), afirma que es:

- Una herramienta de gestión interna en nuestras manos, a la medida y controlada por nuestra propia entidad a través de un proceso de observación sobre lo que hacemos.

- Para evaluar los objetivos marcados, durante un periodo de tiempo determinado, al mismo tiempo que se van realizando esos objetivos.
- Con un método de autoevaluación que implica a todas las personas que tienen algo que ver con los objetivos de la entidad.
- Un compromiso de rendir cuentas, informar y ser transparente con el entorno social donde se convive.
- Una actitud de revisión sobre nuestro impacto social y nuestro comportamiento ético. (Ballesteros y Del Río, 2003).

Yanchatipán Suárez (2016), quien considera las siguientes características:

- Es un proceso plenamente participativo, transparente e independiente.
- Propicia mayor credibilidad a las negociaciones y toma de decisiones.
- Confronta la misión institucional con los valores sociales y éticos.
- Permite una comunicación recíproca con los interesados es un sistema porque sigue un proceso lógico para su desarrollo.

Diferencia entre auditoría financiera y auditoría social, según Ruiz Roqueñi y Retolaza Ávalos (2005, p. 289):

Tabla N° 3. Diferencia entre auditoría financiera y auditoría social

	Auditoría financiera	Auditoría social
Independencia	De la organización y de los inversiones	De la organización y de los stakeholders
Normas de información obligatoria	Contabilidad (PCG, IASB) DRI	
Voluntarias y estandarización	Cuentas anuales	Formato estandarizado
Formato información		
Carácter principio básico	Imagen fiel	Transparencia/Veracidad
Normas verificación obligatorias	Auditoría (ICAC, IFAC)	
Voluntaria estandarizada informe verificación	Opinión sobre imagen fiel	Opinión sobre veracidad

Fuente: Adaptado de Ruiz Roqueñi y Retolaza Ávalos (2005, p. 289).

2.3.4. Objetivos de la auditoría social

Hernández, Irías, y Ávila (2007) en su documento “La Auditoría Social”, se puede concluir que ésta puede cumplir múltiples funciones; entre otras:

- Velar por el adecuado funcionamiento de la administración pública; por la transparencia, eficiencia, eficacia y calidad en todos sus actos.
- Velar por el derecho de los ciudadanos a ser servidos con prontitud, eficiencia, sencillez y claridad.
- Solicitar y obtener información sobre las políticas, programas, proyectos, planes y acciones concernientes a la inversión pública, sus fuentes de financiamiento y la ejecución de presupuestos destinados al bien público o colectivo.
- Coordinar con las instancias gubernamentales, privadas, locales, nacionales e internacionales el intercambio de información confiable y clara para evaluar los resultados de las políticas, proyectos y programas de interés público.
- Presentar recomendaciones y propuestas a la Administración para mejorar la ejecución de políticas, programas y proyectos públicos.

- Informar a la ciudadanía sobre los hallazgos de las auditorías y sobre la implementación de las recomendaciones.
- Contribuir a la identificación, prevención y sanción de actos de corrupción.
- Aportar al desarrollo de un buen gobierno local, regional o nacional, estimulando a los gobernantes al cumplimiento de sus funciones con transparencia, y a mantener su legitimidad.
- Conocer el estado, los resultados, impactos, y el manejo administrativo y financiero de una política, institución, programa, proceso presupuesto, o proyecto público.
- Medir la satisfacción de los usuarios para, sobre esta base, recomendar a las autoridades acciones concretas para mejorar el servicio o bien público que se recibe o del cual se beneficia una población meta.

Ballesteros y Del Río (2003), resume los objetivos de la auditoría social en cuatro puntos:

- Mejorar los resultados y adecuarlos a los fines socioeconómicos previstos por las entidades.
- Promover la sensibilidad y permeabilidad de las entidades con el entorno.
- Crear hábitos de transparencia y de rendición cuentas referidas a la ética de la gestión y la responsabilidad social.
- Motivar para la renovación de los principios y fines socioeconómicos de las entidades.

2.3.5. Elementos de la auditoría social

Ballesteros y Del Río (2003), existen ocho elementos fundamentales en el proceso de auditoría social:

- La medición a través de indicadores cualitativos y cuantitativos de los servicios o productos que realizamos, evaluando su coherencia con los fines sociales, económicos y medioambientales.
- El diálogo y la implicación de todas las personas que tienen algo que ver con la entidad y sus actividades.
- La medición del impacto real en el entorno, las articulaciones, coordinaciones y la calidad de las relaciones con el tejido socioeconómico del territorio donde se actúa.
- La observación, escucha, reflexión y análisis de los objetivos marcados, acompañando su realización durante el periodo de tiempo que se haya fijado para conseguirlos.
- La referencia al contexto y al conjunto de las entidades que realizan tareas similares para ver si estamos en sintonía y tener un punto de comparación.
- La elaboración de los informes necesarios durante todo el proceso, que propongan mejoras y la memoria final dando fe de todo lo analizado.
- La presencia externa que de fe de la veracidad del método y de la representatividad de las diversas personas implicadas, dando más legitimidad al proceso.

- El proceso dirigido y coordinado por un equipo responsable con representación de los diversos actores que participan de las actividades y objetivos de la entidad (Ballesteros y Del Río, 2003).

2.3.6. Funciones de la auditoría social

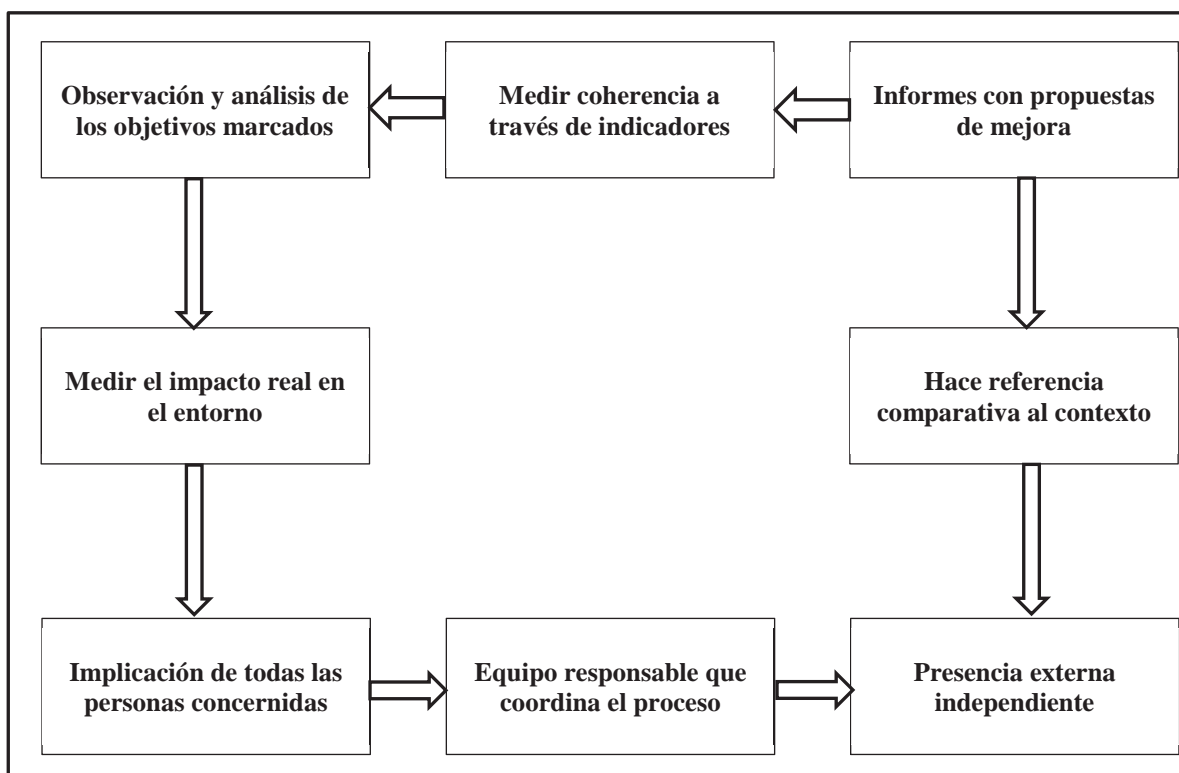
Yanchatipán Suárez (2016), quien considera las siguientes funciones para la auditoría social:

- Velar por el adecuado funcionamiento de la administración (transparencia y eficacia).
- Atender toda violación al derecho público.
- Solicitar y obtener información sobre proyectos, planes y acciones.
- Ser un medio de participación activa de la ciudadanía.
- Levantar la autoestima de la ciudadanía al obtener los medios idóneos de hacerse escuchar.
- Contribuir al mejoramiento económico, social y político de las comunidades.
- Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil.
- Cuidar el medioambiente.

2.3.7. Proceso de auditoría social

En un futuro, se tiende a la unificación de la información económica, social y medioambiental (*the triple bottom line*) de la organización en un único documento, en línea con las directrices definidas por la *Global Reporting Initiative* (GRI).

Gráfico N° 3. Proceso de la auditoría social



Fuente: Adaptado de Ruiz Roqueñi y Retolaza Ávalos (2005, p. 295).

2.3.8. Qué busca medir la auditoría social

Martínez Cruz (2005, pp. 13-14), considera los siguientes:

- La auditoría social mide el logro de los objetivos propuestos en las políticas, programas, proyectos, instituciones, procesos, presupuestos. Es decir, mide **la eficacia**.
- La correspondencia adecuada entre los costos de la gestión pública y los resultados que genera. Es decir, **la eficiencia**.
- La calidad, manera oportuna y mínimo costo posible con que se prestan los servicios públicos. Es decir, **la economía**.
- La participación de la población en todo el proceso de la gestión de lo público y la respuesta de la misma a las demandas explícitamente planteadas por la población. Es decir, **la participación ciudadana**.

- La aplicación del principio de máxima publicidad de los actos de las instituciones públicas sobre todos sus procesos. Es decir, **la transparencia**.
- El cumplimiento del marco legal establecido para la gestión pública evaluada. Es decir, **la legalidad**.
- La identificación de recursos públicos utilizados con fines proselitistas.
- El uso adecuado, lícito, de recursos públicos. Es decir, la **identificación y prevención de la corrupción**.

Es fundamental a la hora de ejecutar la obra determinar cómo ésta impactará a las mujeres. También velar por el equilibrio entre los distintos sectores y entre el área urbana y la rural.

2.3.9. El balance social

Fernández-Vítora et al. (1997), manifiesta que es una herramienta de gestión empresarial que informa cuantitativa y cualitativamente sobre el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus áreas tanto internas y externas, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente, con fines de diagnóstico del clima laboral y social, información interna y externa, planeación de su política social y concentración con los diversos sectores con los cuales la empresa se relaciona.

Posteriormente, Fernández-Vítora et al. (1997) también sostiene que la implementación del balance social permite cumplir, entre otros, los siguientes objetivos:

- **Información:** Permite brindar información a los diferentes sectores con los cuales tiene relación lo cual a su vez genera valoración,

reconocimiento, sentido de pertenencia, compromiso pero especialmente es un medio que permite dar a conocer la función social que la organización cumple no solo con su personal sino con su entorno.

- **Planeación:** Uno de los beneficios y contribuciones más significativas que aporta el Balance Social a la organización es la posibilidad de planear las actividades. Las cifras actualizadas, analizadas e interpretadas permitirán elaborar un diagnóstico de la realidad social de la organización y a partir de este formular, para periodos posteriores planes y presupuestos sociales.
- **Concertación:** Establecer acuerdos o convenios entre las partes las cuales pueden ser, en su momento, el sindicato, los proveedores, el gobierno, la comunidad, entre otros sectores que interactúan con la organización. (Gallego, 1999).

En primer lugar, para analizar el posible interés de la auditoría social para el sector en cuestión, debemos concretar el valor connotativo de la acepción, ya que en diferentes ámbitos el valor de los términos utilizados difiere sustancialmente. Por otro lado, Quizás como reacción a la poca credibilidad de estos informes, y a la década de parón que el tema ha sufrido, en este momento parece que el término de Auditoría Social está cobrando un mayor auge; no obstante, el problema, no reside en la elección de un determinado término, sino en la comprensión de los diferentes valores connotativos que ambos términos pueden tener, como se puede apreciar en el siguiente tabla.

Tabla N° 4. Diferencia entre auditoría social y balance social

Término	Acepción denotativa	Significado	Características
Balance social	Memoria de actividades sociales	La empresa identifica una serie de actividades realizadas en relación con los principios éticos aceptados en la empresa y los incluye en el informe anual.	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntario. • Informal. • Selectivo. • Realización interna.
	Informe sistemático interno	La organización en base a indicadores, específico o generales, estables a lo largo del tiempo, autoevalúa las actuaciones realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Formal. • Indicadores previamente establecidos. • Realización interna.
Auditoria social	Verificación e la información aportada en los informes de la organización	De forma externa se verifica la fiabilidad y validez del informe elaborado por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Formal. • Externa. • Normas previas establecidas.
	Análisis sistemático de la demanda y relación de la organización con el conjunto de la sociedad	Se realiza un análisis sistemático y profundo, normalmente con apoyo externo, en relación a las demandas de stakeholders a la organización y de la imagen que la misma tiene entre ellos.	<ul style="list-style-type: none"> • Analítica. • Interna / externa. • Importante esfuerzo.

Fuente: Adaptado de Ruiz Roqueñi y Retolaza Ávalos (2005, p. 288).

Como puede observarse en la tabla precedente, existen ámbitos diferenciados para la acepción de balance social y la de auditoría social, pero también existe un área de intersección referida a los informes que de forma estructurada y sobre la base de indicadores sistemáticos realizan las propias organizaciones. En nuestra opinión, y aunque entendemos que el término de auditoría social parece transmitir mayor garantía de credibilidad de cara a los *stakeholders*, consideramos más adecuada la utilización del término de balance social para este tipo de informes, y esto por tres razones fundamentales:

1. Permite diferenciar terminológicamente dos procesos diferentes, el de evaluación por parte de la propia organización y el de verificación externa de dicha evaluación.
2. Permite mantener un paralelismo con la terminología contable al uso, lo que hace más fácil la comprensión del término, e incluso la valoración que del mismo se puede hacer por asimilación a las normas contables, como muestra el siguiente cuadro comparativo.

El Balance Social presenta mejoras sobre los profesionales, empleados y usuarios de la empresa y busca una mejora en la calidad de vida de quienes se encuentran al entorno de la empresa.

Además, DERES nos indica que: (...) “tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo” (Desarrollo de la Responsabilidad Social DERES, 2003, p. 13).

Los indicadores que revela y estudia el balance social son:

a) *Diagnóstico de la gestión*

Partamos de lo que significa un diagnóstico de acuerdo a Romagnoli: “Constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo”. (Romagnoli, 2007, p. 9).

b) *Relación interna empresarial*

La Relación interna Empresarial se basa en la interacción de los elementos internos de una empresa como los trabajadores, los directivos y/o gerentes.

Los procesos de comunicación, desde una perspectiva sistémica, permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así su característica esencial: la de ser un sistema (Katz y Kahn, 1986). La acción coordinada y el trabajo en equipo, frente al trabajo en solitario sin interacción cooperativa y coordinada, contribuirán a lograr los objetivos estratégicos (Puyal, 2001).

Un aspecto importante dentro de la relación interna empresarial es la comunicación, que debe ser constante y debe buscar el cambio en bien de la empresa. Puyal señala al respecto: “En este contexto, la comunicación interna

permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.” (Puyal, 2001).

Otro punto importante es la motivación, puesto que un trabajador bien motivado conlleva al éxito de toda organización. Puyal menciona: “(...). Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento.” (Puyal, 2001).

Si se motiva adecuadamente a un trabajador, este ejercerá mejor sus funciones y conllevará a un buen trato al usuario, si es que su función es la atención al público.

Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno, la organización no solo deberá competir en la calidad de los servicios o productos que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos. En la búsqueda de la Calidad Total, la comunicación aparece como un elemento fundamental de partida, haciéndose cada vez más *necesaria la* planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las estrategias de comunicación, de tal modo que condicionen una óptima eficacia de los mensajes (Puyal, 2001).

c) *Relación externa empresarial*

Sobre este tipo de relación, debemos hacer referencia que se basa en la comunicación que debe existir entre los clientes, intermediarios, la competencia, proveedores, medios de comunicación y todo aquel público en general.

Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden

realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera. (Puyal, 2001).

La imagen que transmite la empresa hacia la sociedad consumidora es muy importante puesto que determina la adhesión que el público tendrá hacia ella.

Como refiere Puyal: “Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose asimismo su sentimiento de pertenencia.” (Puyal, 2001).

d) Costo beneficio

Estudiar el costo beneficio es otro aspecto muy importante puesto que se analiza de diversos puntos, no solo financieros o el rendimiento, sino que también establece los factores débiles de donde se extraerá información para mejorar al sector en estudio.

Como lo indica Guerra: “El análisis costo-beneficio es un marco conceptual que se utiliza extensamente en la evaluación de todo tipo de proyectos públicos” (Guerra García, 1997).

Vivimos en la era de la analítica, gran parte de nuestras decisiones están basadas según los resultados que obtenemos a diario. Es por ello que la aplicación del ACB como herramienta de evaluación persigue como objetivo maximizar el bienestar social, promoviendo la asignación eficiente de los recursos. Sobre estas bases, el ACB desarrolla un marco metodológico que, muy resumidamente, consta de las siguientes etapas (Ortega Aguaza, 2012).

e) Políticas de la entidad

Los lineamientos que toda entidad establece al servicio de la comunidad tienen que ver con el acceso al interior de la entidad como a la relación externa de esta.

Consisten, precisamente, de reglas y acciones que tienen como objetivo resolver y dar respuestas a la multiplicidad de necesidades, intereses y preferencias de grupos y personas que integran una sociedad. La visión que se requiere enfatizar aquí es, una de tipo instrumental haciendo hincapié que son “medio para”, la resolución de los problemas sociales (Ruiz López y Cadéas Ayala, 2003).

f) Instrumentos de gestión

La normativa interna que debe estar presente en toda entidad son los instrumentos de gestión, que regulan de una manera técnica el funcionamiento de esta.

(...) incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) los Manuales de Organización y Funciones (MOF), el llamado Cuadro para Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal (...) el Manual de Procedimientos (MAPRO), necesario para regular los procedimientos institucionales; los planes institucionales, conforme la normativa en materia de planeamiento estratégico; el Texto Único de Procedimientos Administrativos, que además cumple un rol fundamental respecto de los administrados; así como el Plan Anual de Contrataciones de la entidad, este último regulado por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (Guzmán Mapuri, 2016).

2.3.10. Evaluación de desempeño

Sobre este concepto debemos tener en cuenta lo señalado por Almeida: “(...) se podría entender, simplemente, el juzgar el cumplimiento de las

obligaciones inherentes a un determinado empleo público. (...) procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados” (Almeida Cerredá, 2009, p. 125).

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran). (...) La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas. (Executive Master en Administración y Dirección de Empresas (On Line). 2014).

a) *Potencial Humano.*

El potencial humano es la capacidad que poseen las personas para crear, innovar y cumplir objetivos propuestos, tanto en su trabajo como en su vida diaria; esta cualidad se desarrolla de acuerdo a las aptitudes únicas de la persona.

Para las empresas es muy importante contar con un capital humano capacitado que posea habilidades, comportamientos y destrezas que vayan en dirección al apoyo de la misión de la empresa y que aporten al logro de los objetivos.

Cuando mides el potencial humano de tu empresa puedes visualizar el rendimiento progresivo y la relación de los objetivos de tu empresa con los objetivos personales de tus colaboradores. (POPULAR, 2015).

b) ***Productividad.***

Por productividad se entiende, a la cantidad de trabajo que puede producir un trabajador durante su jornada diaria. La mayoría de las empresas, sean públicas o privadas cuentan con planillas de productividad para otorgar un “plush” al trabajo del personal, lo que hace que incentive o motive su desempeño.

(...) nunca debemos poner en riesgo la calidad de lo que produce una empresa a favor de la cantidad de trabajo que hace. No debemos olvidar que la calidad de un trabajo es totalmente subjetiva. Medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador. (Edenred, 2017).

c) ***Auto perfeccionamiento del empleado.***

Oltra Comorera et al. (2011, p. 243), quienes consideran que “(...) Las actividades de autoperfeccionamiento pueden necesitar estudio de uno mismo, participación en talleres de trabajo, asistencia a seminarios y realización de entrevistas a altos directivos y a otros profesionales”.

A veces cuando existen muchas tareas o nos dedicamos a tantas cosas que nuestra profesión o afición lo requieren olvidamos el perfeccionamiento puesto que abarcamos tantas áreas que no somos capaces perfeccionarnos en todo. Oltra Comorera et al. (2011, p. 243): “Es importante recordarse a uno mismo que estas actividades son, en realidad inversiones en nosotros mismos y en nuestro propio futuro, y nadie lo hará por nosotros; por ello es preciso dar una gran prioridad a estas actividades”.

d) *Capacitaciones*

El conocimiento que desarrolle el trabajador puede ser de diferentes especialidades. Capacitar es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo.

Bailón Olea (2014), quien manifiesta que “(...) Toda empresa o negocio deberá capacitar a su personal para lograr un perfeccionamiento y actitudes privadas para el mejor desempeño de sus efectivos (...) y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno”.

e) *Manuales de Organización de Funciones.*

El Manual de Organización y funciones, conocido como el MOF, es utilizado como un instrumento de gestión por toda empresa, ya sea esta pública o privada, y sirve de guía para el personal en el desempeño de sus funciones.

Ríos Ramos (2010), quien menciona que “El MOF contiene esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. También se suele incluir en la descripción de cada puesto el perfil y los indicadores de evaluación”.

f) *Exámenes.*

Los exámenes son utilizados para evaluar el desempeño del personal en el área en el que labora.

Un examen o también test o prueba, como además se lo conoce, es un tipo de evaluación que puede ser escrita, oral o a raíz de la creciente participación de la tecnología en nuestros días, a través de una

computadora y que tendrá como objetivo final medir los conocimientos, aptitudes, opiniones o habilidades que ostenta una persona respecto de una determinada materia, situación o campo (Ucha, 2008).

2.3.11. La participación social

Un punto importante dentro de la auditoría social es la participación social, pues esta ayuda a que los agentes externos intervengan en la marcha de la empresa y sobre todo en el desempeño del personal. Se ha implantado, el Libro de Reclamaciones, que es una manera de cómo se desarrolla la participación social; nos invita a opinar si un servicio o producto nos agrada o no y eso conllevará a que los trabajadores desempeñen mejor sus funciones o que el producto sea perfeccionado.

Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de sus comunidades. En este sentido, la Participación Social se concibe como un legítimo derecho de los ciudadanos más que como una concesión de las instituciones. Para que la participación social se facilite, se requiere de un marco legal y de mecanismos democráticos que propicien las condiciones para que las comunidades organizadas hagan llegar su voz y sus propuestas a todos los niveles de gobierno.

La Participación Social implica:

a) *Involucramiento de los individuos*

El involucramiento debe conllevar al compromiso del empleado en buscar el perfeccionamiento de su desempeño laboral.

Por involucramiento se entiende la capacidad de los individuos para comprometerse racionalmente en el desarrollo de una acción y para asumir un papel activo en la definición de los objetivos y logros

propios de con los de la organización, como parte de su proyecto en la dinámica social (Chávez Carapia, 2003, p. 18).

b) *Objetivos comunes*

Se refiere a los objetivos del empleado y a los de la empresa, que tienen que ser coherentes e ir de la mano para que exista una superación mutua.

La propia existencia de una empresa depende, fundamentalmente de objetivos comunes que permitan coordinar todas sus actividades de tal forma que todos los esfuerzos que se realicen se orienten a la consecución de metas y fines que sean los mismos para toda la organización (Ediciones Díaz de Santos, 1994, p. 19).

c) *Toma de decisiones*

La toma de decisiones puede entenderse como medidas adoptadas ante alguna contingencia surgida en la empresa.

Es el conjunto de resoluciones y acuerdos concretos, basados en criterios definidos, para alcanzar los objetivos, convenios y resoluciones trazados por la organización; también convenios y resoluciones trazados por la organización; también se le considera una manera de entender las relaciones sociales entre los individuos que intervienen para comprender y analizar los problemas políticos-sociales y proponer alternativas de solución (Chávez Carapia, 2003, p. 18).

d) Quejas y Sugerencias

Es el instrumento de mayor eficacia puesto que es realizado por los usuarios directos del producto o servicio.

Córcoles Cubero (2011, p. 144) quien señala que “Las quejas o sugerencias de los clientes, deben ser consideradas como uno de los instrumentos más eficaces para corregir malos hábitos en la empresa y para mejorar los productos/servicios ofrecidos”.

Es muy importante contrarrestar las quejas con el apoyo de las sugerencias de los usuarios para evitar futuras reclamaciones.

Córcoles Cubero (2011, p. 144), lo manifiesta como lo siguiente “De hecho, gracias a las quejas de los clientes, la empresa puede identificar que procesos o sistemas de trabajo interno requieren su más urgente intervención para conseguir minimizar las externalidades negativas”.

2.4. Calidad de servicio

2.4.1. Concepto de calidad de servicio

La parte metodológica del trabajo se basa en el estudio de la calidad de servicio, entendida en diferentes aspectos desde satisfacción hasta mejora continua. Entonces podemos afirmar que la calidad de servicio es una característica importante que toda empresa, en búsqueda de crecimiento o de mantenerse en el mercado, desea lograr.

Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido

con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo, 2012).

La calidad del servicio es un constructo multidimensional jerárquico. Las percepciones se basan en las evaluaciones de las dimensiones primarias, el resultado, la interacción y la calidad ambiental, que tienen cada uno tres subdimensiones. Las tres subdimensiones primero serán evaluadas y van a influir sobre la evaluación de las dimensiones primarias que conducirá a una percepción global de la calidad de servicio (Brady y Cronin, 2001)

La norma ISO 9001, actualizada el 2015 y aún vigente, establece el Sistema de gestión de Calidad que debe ser implementada por las empresas para la mejora de su desempeño y formar bases para un desarrollo sostenible.

Esta norma ISO establece objetivos de la calidad que debe cumplir la empresa que implementa este Sistema de Gestión de la Calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

- Ser coherentes con la política de calidad;
- Ser medibles;
- Tomar en cuenta los requisitos aplicables;
- Ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Ser objeto de seguimiento;
- Comunicarse;
- Actualizarse según corresponda. (Secretaría del ISO, 2015).

a) *Satisfacción de necesidades*

Es un punto básico dentro de la calidad del servicio, si el servicio no es el adecuado no se satisfacen necesidades. Pero en cambio sí demuestra ser óptimo para el usuario, cumplirá el rol para el cual fue creado.

La Norma ISO 9001 señala: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.” (ISO 9000:2005, 2015).

b) *Expectativas del usuario*

La expectativa del usuario ante un servicio es lo que la calidad pretende llenar a través del rendimiento; es lo que la empresa buscar llenar y calmar dentro del producto que oferta.

La norma ISO 9001 versión 2015 nos habla de la formación de políticas de calidad, como indica Gómez:

- Sea adecuada al propósito de la organización.
- Proporciona un marco para establecer objetivos de calidad.
- Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad. (Gómez Villoldo, 2016).

Del mismo modo esta norma establece que las políticas de calidad implantadas por la empresa deben cumplir parámetros.

Gómez señala: “La política de calidad deberá:

- Estar disponible como información documentada.
- Ser comunicada dentro de la organización.
- Estar a disposición de las partes interesadas, según proceda.
- Ser revisada para su continua adecuación” (Gómez Villoldo, 2016).

La empresa debe implementar políticas de gestión de calidad para asegurar la mejora continua del producto o servicio y logre la fidelidad del usuario.

(...) La organización debe: (...) d) Determinar los riesgos para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseado se entregan o interacción proceso es ineficaz. (...) g) asignar responsabilidades y autoridades para los procesos... h) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados (Gómez Villoldo, 2016).

c) *Aptitud de uso:*

Al referirnos a la calidad, estaremos definiendo la aptitud de uso como lo señala Miscelaeos: “No consiste simplemente en no tener deficiencias. El concepto de calidad como aptitud para el uso implica conseguir que las características del producto satisfagan las necesidades de los clientes, y por ello, haga satisfactorio el producto.” (Miscelaneos, s.f.).

La aptitud de uso refiere a utilizar el producto o el servicio tal cual para lo que fue creado.

Detrás de esta definición subyace la idea de que el cliente siempre busca el servicio que le presta el producto y no el propio producto (...) El concepto de calidad como excelencia trata sólo problemas de calidad de diseño. Los conceptos de calidad como conformidad y como aptitud para el uso enriquecen el concepto con las dimensiones relativas a la conformidad y a la entrega, respectivamente. (Miscelaneos, s.f.).

d) *Utilidad del servicio*

Utilidad del servicio significa, que el empleado o la empresa que brinda el servicio, se aseguren de cumplir el propósito del servicio y que éste a su vez satisfaga la necesidad por parte del usuario.

Adam Smith y David Ricardo, fundamentaron sus razones acerca de la utilidad de los objetos, a partir de la capacidad que tienen para satisfacer una necesidad. Es decir que un objeto, así como un servicio, es útil a partir de la forma en que estas satisfacen una necesidad o un requerimiento de la sociedad (...) (Anzueto, 2011).

El servicio que se preste tiene que estar enfocado a darle importancia al resultado a obtener si brindamos un servicio eficiente y eficaz.

La cadena de servicio-utilidad se encuentra también definida por una clase especial de liderazgo. Los gerentes de empresas con servicio excepcional, enfatizan la importancia de cada empleado y cada cliente. Para esos gerentes el enfocar esfuerzos en clientes y empleados nos es un solo una frase en papel, sino una acción sistemática y permanente. (Anzueto, 2011).

e) Fidelidad.

Entendámosla en la siguiente afirmación: Si yo atiendo bien a mis clientes o usuarios entonces fidelizaré su preferencia a mi servicio; por tanto, la calidad en el servicio es muy importante para que suceda esta aseveración.

(...) El cliente, al ser fiel a una marca o producto, puede buscar adquirirlo sin importar el lugar en donde lo haga. Siempre va a buscar que se le ofrezca lo que quiere, sin importar el precio o el lugar en donde lo va a conseguir. Es por eso que a este tipo de personas se les debe brindar un plus, más allá de solo la reputación y efectividad del producto, ya que eso ellos ya lo conocen, y muy bien. (Lane, 2014).

Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Riveros Silva, 2002).

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Alcalde San Miguel, 2007).

Horovitz (1994), describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- a)** El usuario es quien juzga la calidad del servicio.
- b)** El usuario impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
- c)** La institución debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- d)** La institución debe tomar en cuenta las expectativas del usuario.

- e) Las instituciones pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
- f) La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte, la adecuación del uso y por otra la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

El concepto de calidad incluye todas las fases que interviene en la prestación del servicio, poniendo en juego todos los recursos necesarios para prevenir errores e involucrando a todo el personal, mermando el clima y las relaciones entre los miembros que la integran, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Entendiéndose por cliente interno, “aquellos que trabajan dentro de la organización y otorgan sus servicios a la empresa” y por cliente externo, “aquellos que solo se relacionan con la organización cuando van a adquirir un bien o servicio que esta produzca o preste” (Albrecht, 1992, p. 65).

2.4.2. Características del servicio de calidad

Aniorte (2015), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- a) Debe cumplir sus objetivos.
- b) Debe servir para lo que se diseñó.
- c) Debe ser adecuado para el uso.
- d) Debe solucionar las necesidades.

- e) Debe proporcionar resultados.

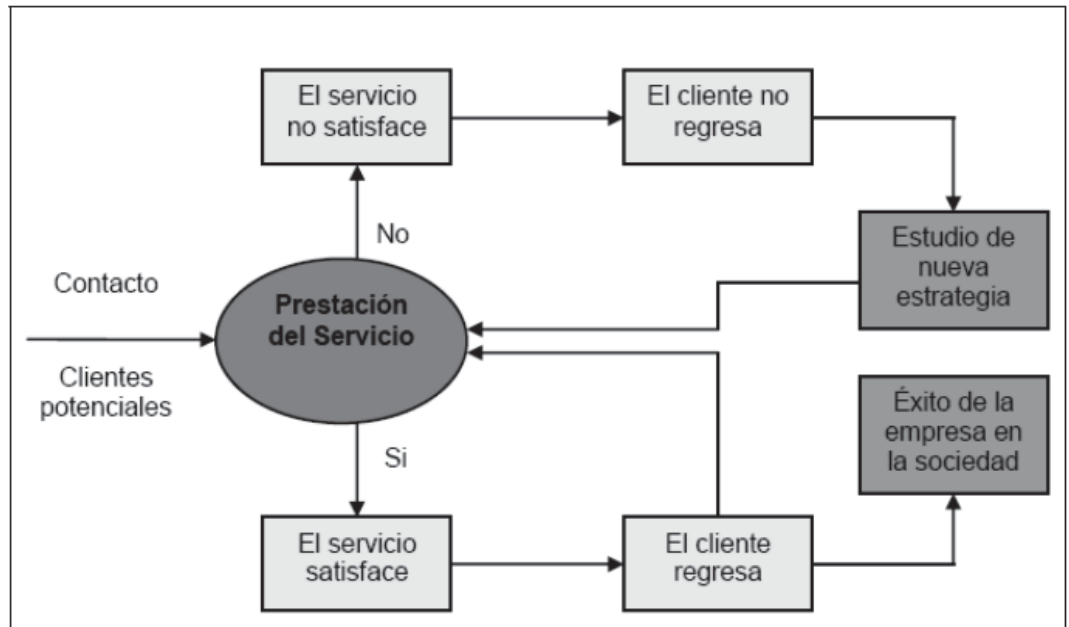
2.4.3. Propiedad de los servicios

Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach (2010), consideran las siguientes propiedades:

- Los servicios son intangibles.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el usuario o cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del usuario o cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un usuario o cliente.

Todas estas propiedades conciben que la calidad de un servicio sea juzgada por el usuario o cliente en el instante en que lo está recibiendo.

Gráfico N° 4. Variables que intervienen en la prestación del servicio



Fuente: Adaptado de Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach (2010).

2.4.4. Elementos del servicio al usuario

Lira Mejia (2009), considera los siguientes elementos:

- a) **Contacto cara a cara:** Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- b) **Relación con el cliente:** Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.
- c) **Correspondencia:** Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.

- d) **Reclamos y cumplidos:** Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.
- e) **Instalaciones:** Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

2.4.5. Dimensiones de la calidad de servicio

Riveros Silva (2002), considera las siguientes dimensiones:

a) **Evidencias físicas**

Son las percepciones tangibles del servicio, tiene que ver con:

- Instalaciones físicas.
- Apariencia del personal que atiende.
- Equipos utilizados para prestar el servicio.
- Documentos y demás elementos de apoyo al servicio.

b) **Fiabilidad**

Es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa. Tiene que ver con lo siguiente:

- Mantener la promesa del servicio.
- Hacer las cosas bien desde el principio.

- El servicio se presta en el tiempo especificado.

c) **Capacidad de respuesta**

Se refiere a la disposición para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas.

d) **Empatía**

Es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Se manifiestan en las siguientes características:

- Compromiso con el cliente.
- Cortesía.
- Trato al con respeto y consideración.
- Interés y voluntad para resolver problemas.

Múnc Galindo y Sandoval (2006), considera las siguientes dimensiones:

- a) **Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente, así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.
- b) **Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.
- c) **Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.

- d) **Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.
- e) **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- f) **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.
- g) **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- h) **Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.
- i) **Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.
- j) **Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la

burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

2.4.6. Auditoría social como herramienta de la calidad del servicio

El Desarrollo de este tipo de auditoría tiene que darse como cualquier otro tipo de auditoría, ejercida por un auditor profesional y con especializaciones en la rama a auditar. Ahí tenemos a la Auditoría de Recursos Humanos o la Auditoría Operativa que tratan cuestiones respecto al manejo del personal y de los recursos, pero en este caso particular, la auditoría social ha de desarrollarse por un auditor que conozca del tema de Recursos Humanos, que logre interrelacionarse con el personal, conozca las normas y protocolos sobre sus funciones de atención y sobre todo logre su confianza para poder desarrollar un trabajo más transparente.

Nevado Peña (1999, p. 249), quien manifiesta que “La persona encargada de una auditoría social...Es necesario que sea abierto en sus relaciones con la gente de personal, que conozca en cierta medida los elementos de la función del personal, pero sobre todo que sepa dialogar”.

Otro punto importante y como hemos de saber es que tenga la suficiente calidad moral y que conozca el trabajo de auditoría de manera práctica y teórica.

Siempre se ha comentado que el análisis de los recursos humanos debe estar encaminado a la búsqueda de su bienestar, puesto que si no se cumplen las expectativas del mismo este puede caer en el no involucramiento con la empresa por lo tanto asumirá objetivos diferentes.

Es correcto pretender motivar al trabajador con un buen salario, vacaciones, jornadas académicas, etc. Y, de alguna manera u otra se refleja en su rendimiento, pero que tanto estamos seguros que este trabajador demuestra su rendimiento sin una supervisión continua, que nos puede determinar que realmente cumple con las expectativas de los agentes externos, porque no

solo es ganar el salario o sueldo y complacer al jefe con su trabajo, sino cómo es su trato con los clientes, cuanto rinde verdaderamente en el cumplimiento del objetivo social de buscar el beneficio del ciudadano. Y que tan imparcial u objetivo es el superior de la entidad para renovar un contrato o mantener a un trabajador o evaluar su trabajo. Demostrar el verdadero rendimiento del empleado no lo puede hacer el gerente o el socio de la empresa, sino es el jefe inmediato del área donde labora el trabajador pues está en relación contigua y continua con él.

Como vemos, la aplicación de la Auditoría Social, como en el caso del sector salud apoya a mejorar los procesos de atención de calidad.

En nuestra realidad Peruana se ha venido implementando la Auditoría Social en el Sistema de Justicia.

El programa regional andino Auditoría Social a los Sistemas de Justicia se inició en Perú en enero del año 2005 (...) se enmarca en un contexto regional en el cual los ciudadanos cuentan paulatinamente con mayores mecanismos de interpelación y fiscalización de la labor de los funcionarios públicos, favoreciendo la injerencia ciudadana en los procesos sociales y políticos de sus ciudades o regiones (Proética, 2009).

Para el inicio de un buen programa de auditoría se tendrá en cuenta la metodología, la calidad deseada, la confianza mutua y el monitoreo.

- Definir claramente la calidad deseada y cómo esta será entendida en los términos de la relación que se implemente.
- Concertar las metodologías de evaluación de la calidad que se llevarán a cabo, que respeten los planteamientos de validez y confiabilidad expresados en estos lineamientos, así como la evaluación por pares.

- Fijar qué sistema de monitorización se va a seguir.
- Construir confianza mutua, basada en el mutuo beneficio. (Protección, 2007, p.43).

2.5. Marco conceptual o definición de términos

1. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (Cervera Martínez, 2001).

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

2. Auditoría social

Proceso por el cual una organización contabiliza y analiza su acción social, da cuentas de la misma, en función de los resultados obtenidos mejora su acción, está siendo considerada cada vez más como un componente importante para las buenas prácticas de todo tipo de organizaciones (Gutiérrez Noriega, 2007).

3. Auditoría de gestión

Mora Enguíanos (2009) manifiesta la auditoría de gestión es la actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de decisiones que sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar un propósito y objetivos marcados para la misma.

Schermerhorn (2002), indica que la auditoría de gestión es la actividad de auditoría que tiene por objeto la verificación del proceso de decisiones que

sigue la gerencia de una entidad, con el propósito de alcanzar un propósito y objetivos marcados para la misma.

La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos. La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En este tipo de auditoría, el desarrollo de un programa de trabajo depende de las circunstancias de cada empresa auditada.

4. Auditoría interna

Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas, de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cubren los criterios de auditoría. Se realiza por, o en nombre de la propia organización, para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización. La Auditoría interna debe de realizarse por auditores debidamente cualificados.

5. Cambio organizacional

Proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Todas las organizaciones cambian pero el reto que se plantean los directivos y en general, todas las personas de la

organización es que el cambio organizacional se produzca en la dirección que interesa a los objetivos de la organización. Es por ello que se habla de gestión del cambio, agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, etc.

6. Control interno gerencial

Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada.

7. Criterios de auditoría

Se refiere al grado en el cual un programa o actividad logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.

8. Comunidad

Para la Comunidad Europea (2002) es un grupo o conjunto de individuos que comparten intereses, propiedades u objetivos en común. Por lo general, en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades que es compartida y elaborada por sus integrantes.

9. Diagnostico

Estudio de la situación actual en la que se encuentra una organización que desea avanzar a través de un proyecto/mejora mediante el cual se determina los puntos fuertes y débiles al respecto, teniendo en cuenta a los stakeholders, la estrategia y el entorno competitivo.

10. Efectividad

Está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para este fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.

11. Eficiencia

Respecto a la eficacia podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

12. Eficacia y eficiencia

La eficacia es la capacidad de alcanzar objetivos y metas programadas con los recursos que se disponen, después de una acción determinada.

La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.

13. Evaluación de tareas

Evaluación analítica del comportamiento necesario para la realización de una tarea, que intenta identificar problemas, métodos óptimos de entrenamiento, formación y las capacidades requeridas para el desempeño de la misma.

14. Inversión y prevención

La inversión es un concepto que implica la adquisición de valores o bienes de diversa índole para obtener beneficios por la tenencia de los mismos. En

términos empresariales, es la acción de destinar los recursos financieros con el fin de incrementar los activos fijos o financieros de una entidad (Rodríguez Sánchez, 2005).

La prevención es la disposición que se hace en forma anticipada para minimizar un riesgo. El objetivo de prevenir es lograr que un perjuicio eventual no se concrete (Ramos Ramirez y Mojica, 2011).

15. Meta y objetivo

David (2008) la meta es el fin u objeto de una acción o plan. Implica que dicho objetivo, tendrá un periodo de cumplimiento y su desempeño será medible, asimismo es realista y lograble pero representa un desafío significativo.

Whittington y Pany (2005) el objetivo es la expresión de un deseo de llegar a una meta o finalidad para la cual se disponen medios determinados, en un periodo de tiempo establecido y se siguen acciones concretas para conseguirlo.

16. Recursos y organización

Los recursos son elementos que aportan algún beneficio a la sociedad; generalmente pueden ser personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta una dependencia, entidad u organización, y son utilizados por el hombre como medio para el logro de fines u objetivos específicos.

La organización es el sistema diseñado para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros alcancen ciertas metas y objetivos de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, con una cierta continuidad a través del tiempo.

17. Sistema y estructura administrativas

Ramírez Cardona (2013) un sistema de un grupo de elementos que dependen interactúan entre si y que pueden ser identificados y tratados como un conjunto y contribuyen a determinado objetivo.

Téllez Trejo (2004) las estructuras administrativas son un sistema de relaciones formales que se establecen al interior de una empresa para que esta logre sus objetivos previstos.

18. Objetivos

Instrumentos de planificación, que comprende una estructura de operaciones a realizar, ordenadas de una manera coherente, coordinada y además implementada con los recursos disponibles; además es necesario que estos sean claros completos e integrados.

19. Planes

Se relaciona con la contratación, orientación, capacitación, evaluación, asesoría, promoción, remuneración del personal de la entidad.

20. Políticas y estrategias

Las políticas son normas que rigen las conductas de los trabajadores de la empresa y están en función a la cultura de la organización. También son lineamientos generales que orientan la toma de decisiones sobre problemas que se repiten dentro de una organización.

La estrategia es un conjunto de principios y acciones planificadas sistemáticamente que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo propuesto, en un horizonte temporal determinado.

CAPÍTULO TERCERO
HIPÓTESIS Y VARIABLES

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La auditoría social influye de manera directa en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La **auditoría social** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, se presenta en forma deficiente.
- b) El nivel de **calidad de servicio** desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, es regular.

3.2. Identificar las variables e indicadores

a) Variable de estudio:

Auditoría social

Calidad de servicio

3.3. Operacionalización de variables

Tabla N° 5. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Auditoría social	“La auditoría social es un proceso de propuesta, monitoreo, seguimiento, verificación y evaluación cuantitativa y cualitativa, que la sociedad civil realiza a la gestión del Estado y entidades no estatales que administran recursos nacionales o internacionales” (Castillo Girón, 2016).	Equidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad con el respeto. • Igualdad oportunidad. • Acceso a la información.
		Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Crear e innovar. • Comunicación fluida. • Trabajos adecuados. • Sueldos justos. • Responsabilidad los ocupan los mas capacitados
		Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas del medio ambiente. • Gestión problemática del medio ambiente.
		Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Negociación e igualdad. • Trabajo en equipo.
		Carácter no lucrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de financiamiento. • Medidas de ahorro. • Fines sociales. • Porcentaje de ejecución de gastos.
		Compromiso con el entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios básicos. • Futuros usuarios. • Aspectos de identificación. • Actividades a mejorar
Calidad de servicio	La calidad del servicio es un constructo multidimensional jerárquico. Las percepciones se basan en las evaluaciones de las dimensiones primarias, el resultado, la interacción y la calidad ambiental, que tienen cada uno tres subdimensiones. Las tres subdimensiones primero serán evaluadas y van a influir sobre la evaluación de las dimensiones primarias que conducirá a una percepción global de la calidad de servicio (Brady y Cronin, 2001).	Calidad de las interacciones	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud. • Comportamiento. • Experiencia.
		Calidad del resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera. • Elementos tangibles. • Valencia del servicio.
		Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales. • Diseño de las instalaciones. • Condiciones para socializar.
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio. • Los trabajadores ofrecen un servicio rápido. • Los trabajadores están dispuestos a ayudar. • Los trabajadores no están ocupados.
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualiza. • Horarios de trabajo conveniente para los usuarios. • Tienen trabajadores que ofrecen atención personalizada. • Se preocupa por los usuarios. • Comprende las necesidades de los usuarios.

Fuente: Elaboración propia en base a los autores citados.

CAPÍTULO CUARTO
METODOLOGÍA DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

- El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada en razón que los resultados son aplicados para solucionar el problema de la deficiencia de la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018. Así mismo, la investigación cuantitativa indican que “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos magnitudes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014, p. 95).

4.2. Nivel de investigación

- Es **descriptivo**, puesto que se pretende realizar las características en detalle de cada una de las variables estudiadas. Lo cual, según Dankhe (1986) citado por Hernández Sampieri et al. (2014, p. 56) la investigación descriptiva “se utiliza cuando la necesidad de la investigación es descubrir situaciones y eventos, conocer cómo se manifiestan determinados fenómenos y está dirigida a obtener información sobre las características de las variables estudiadas desde el punto de vista científico”. Permite describir en la medida que se va a presentar a cada una de las variables de estudio.
- Es **correlacional**, puesto que se pretende establecer la relación entre las variables de estudio; por tanto, este tipo de investigación adquiere el valor descriptivo; así mismo en precisar el nivel de asociación de las variables de la auditoría social y la calidad de servicio en el

personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco.

4.3. Diseño de la investigación

- En vista que no se manipularon ninguna de las variables es **no experimental**, transeccional o transversal, refiere que son “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 154). Por lo que, se basa en hechos que ocurrieron y que se dan en la realidad actual.
- En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2014, p. 152), señala que los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Es decir, se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Por la realización del estudio en un momento determinado (corte temporal), aplicando para ello encuestas a los sujetos de estudio transversal.

4.4. Método de investigación

Por otro lado considerando las fuentes de conocimientos que abarca el estudio, se considera una investigación de campo descriptivo y deductivo, porque se dirige a la caracterización de las variables involucradas, las cuales están representadas, por el proceso de la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco, 2018.

4.5. Población y muestra de estudio

El presente estudio de investigación está conformado por el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de

Salud La Convención – Cusco y los usuarios de la Microred Pavayoc, del año 2018, como se muestra.

4.5.1. Población de la investigación

a) **Número de personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco**

La población de estudio está conformada por el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 6. *Número de personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco*

Establecimiento de Salud	Categoría	Plaza Organiza D.L. No 276	CAS D.L. No 1057	Locación de servicios	SERUM Ley No 23330	Total	%
Pavayoc	I – 3	16	4	2	2	24	20,34%
Santa Ana	I – 4	17	13	1	1	32	27,12%
Idma	I – 1	3	1			4	3,39%
Potrero	I – 1	3	1			4	3,39%
Chacco	I – 1	2			1	3	2,54%
Huayanay	I – 1	3	2			5	4,24%
Echarate	I – 1	9	2	1	3	15	12,71%
Chahuares	I – 1	4			2	6	5,08%
Pampa Concepción	I – 2	4			2	6	5,08%
Mental Comunitario	E		19			19	16,10%
Total		61	42	4	11	118	100,00%

Fuente: Unidad de Personal de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco, 2018.

b) **Número de los usuarios o pacientes en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco**

En este punto no se determinó un número exacto de la afluencia de cliente o pacientes en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco, es por ello que se consideró a todos los que visitan dicho Microred de Servicio de Salud.

4.5.2. Determinación de la muestra

a) Muestra de personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco

El muestreo corresponde es de tipo NO PROBABILISTICO de método de MUESTREO POR CONVENIENCIA, porque es una población finita y así mismo se realizará un estudio a la población total.

n = 110 encuestas

b) Muestra de los usuarios o pacientes en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco

El muestreo corresponde es de tipo NO PROBABILISTICO de método de MUESTREO POR CONVENIENCIA, se tiene que la cantidad de los usuarios o pacientes que concurren a dichos establecimientos de servicios de Salud La Convención, de la siguiente manera:

Tabla N° 7. Número de usuarios o pacientes en la muestra, de la Microred Pavayoc, meses noviembre y diciembre del 2018.

Establecimiento de Salud	Categoría	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Total	%
Pavayoc	I - 3	8	12	8	10	38	27,14%
Santa Ana	I - 4	12	10	10	8	40	28,57%
Idma	I - 1	3	2	0	1	6	4,29%
Potrero	I - 1	3	2	2	1	5	3,57%
Chacco	I - 1	1	2	1	1	5	3,57%
Huayanay	I - 1	1	1	2	2	2	1,43%
Echarate	I - 1	10	6	10	3	29	20,71%
Chahuares	I - 1	2	3	2	2	6	4,29%
Pampa Concepción	I - 2	3	3	2	1	9	6,43%
Mental Comunitario	E	0	0	0	0	0	0,00%
Total		43	38	33	26	140	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de número de pacientes, año 2019.

Para alcanzar la mayor cantidad de encuestas a los usuarios o pacientes de la Microred de servicios de Salud La Convención, se aplicaron el número máximo de encuestas durante los meses de noviembre y diciembre, obteniendo un total de 160, de estas se tuvo encuestas que tenían preguntas no

contestadas o mal contestadas las cuales fueron rechazadas, de esta forma quedo únicamente un total de 140 usuarios o pacientes que han sido reincidente en este Microred de servicios, y como se puede observar en el cuadro anterior se omitió aplicar encuestas a Centro de Salud Comunitario Mental debido a que la mayoría de pacientes que acuden son personas con problemas emocionales y/o trastornos mentales que distorsionarían los resultados esperados.

4.6. Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos

Para nuestra investigación utilizaremos las siguientes técnicas de información tales como:

4.6.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron como sigue:

- **Observación directa;** se realizó la observación directa a la y Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención - Cusco, al momento de la encuesta, para obtener información directa y confiable que nos ayudara a analizar los resultados.
- **Encuestas;** se preparó cuestionarios con el propósito de obtener información del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, utilizando escala de Likert con la finalidad de calificar y estudiar la auditoría social en el personal administrativo y asistencial. Por otro lado, encuesta a los usuarios de la Microred Pavayoc.
- **Análisis de documentos;** se utilizó la información bibliográfica necesaria para el desarrollo del marco teórico-conceptual.

- **Internet;** capturar la mayor información oportuna, precisa y confiable.

4.6.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados en este trabajo de investigación son como sigue:

- **Ficha de observación directa;** se usó la observación directa a la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco.
- **Cuestionario de encuesta;** este instrumento estuvo dirigido netamente al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco. Así mismo, también se aplicó a los usuarios de la Microred Pavayoc.
- **Ficha de recopilación de datos;** instrumento que sirve para anotar los datos o referencias bibliográficas para la sustentación del marco referencial, teórico y conceptual o libros sobre la auditoría social y la calidad de servicio.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

a) Análisis de los datos

- Las pruebas de estadísticas que se utilizó en el proceso de trabajo: Estadística descriptiva y la estadística inferencial; usualmente primero se utilizara las descripciones y luego las inferenciales.
- Cuadros y gráficos estadísticos para variables cualitativos; se analizó en forma exclusiva las variables.

Los datos procesados presentan legibilidad, de manera pueden entenderse con facilidad; consistencia y además de responder a los

objetivos del estudio y con exactitud, ya que se evaluarán de acuerdo con una serie de parámetros para verificar si fueron obtenidos con honestidad por los encuestadores. Los datos serán procesados y analizados usando software destinado para esto. Se hará empleo de SPSS y Microsoft Excel, programas destinados a realizar análisis estadísticos, con un ambiente amigable para el usuario, a través de interfaces fáciles de manejar y entender.

b) Herramientas estadísticas

Para un correcto análisis de datos, se usarán las siguientes ayudas estadísticas:

- **Herramientas de estadística inferencial:** Contraste estadístico mediante el Tau Kendall para probar la significancia estadística de la relación entre variables.
- **Procedimientos generales de análisis:** Tabla o cuadro de contingencia.

Fundamentalmente, se utilizó estadística descriptiva tales como las medidas de dispersión, tablas y gráficos. Esto permitirá conocer y entender la forma como se vienen comportando los datos en cada variable.

Para el desarrollo de esta investigación; primero se diseñó un instrumento en dos partes (cada uno corresponden a las variables), este constituidos por 30 preguntas para la primera variable (auditoría social), empleados la escala de Likert en los niveles: 1 muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 Indeciso, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo. De igual forma 32 preguntas para la segunda variables (calidad de servicio), empleando la escala de Likert en los niveles: 1

muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 Indeciso, 4 De acuerdo, 5 Muy de acuerdo.

Después de empleando el instrumento los datos fueron tabulados y examinados en hojas de cálculos, donde a través de técnicas como la sumatoria de los datos, y clasificación de los resultados los datos por variable y por niveles y se graficaron los mismo.

4.8. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

En cada caso de la aplicación del estadístico de prueba se tuvo en cuenta la siguiente *Regla de Aceptación* de las hipótesis:

H₀: $p\text{-valor} > 0,05$ No existe correlación entre la Variable1 (auditoría social) y la variable 2 (calidad de servicio).

H_a: $p\text{-valor} < 0,05$ Existe correlación entre la Variable1 (auditoría social) y la variable 2 (calidad de servicio).

a) Correlación de Kendall

Tau-b de Kendall. Este coeficiente incluye los empates contemplando por separado los que aparecen en la variable auditoría social y los que aparecen en la variable calidad de servicio en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de Salud La Convención.

CAPÍTULO QUINTO
DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS

CAPÍTULO V

DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Introducción

Este capítulo muestra el ámbito de estudio, es decir, en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco, constituye el desarrollo de la investigación. De manera muy resumida se presenta el recorrido por todos los puntos que serán tratados más profundamente a lo largo de los siguientes párrafos, así obtener una visión global de todo el proceso del ámbito de estudio.

El capítulo está estructurado en cuatro apartados. El primer de ellos se refiere a la descripción genérica de la reseña histórica de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco. En segundo lugar, se procede a la descripción actual del direccionamiento estratégico de la Microred; organigrama. Al final, se presenta análisis de los resultados de las encuestas aplicados al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco.

5.2. Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco

5.2.1. Reseña histórica

La Unidad Ejecutora 404 Red de Servicios de Salud La Convención, funciona como tal al oficializarse mediante la publicación en el diario "El Peruano" en fecha 03 de junio del 2003 la Resolución Ministerial Nro. 638-2003-SA/DM, que aprueba el documento denominado "Delimitación de las Direcciones de Salud y Microrredes de Salud del Ministerio de Salud" firmado por el Ministro de entonces Medico Fernando Carbone Campoverde, Ministro de Salud durante el Gobierno del Dr. Alejandro Toledo Manrique Presidente Constitucional de la Republica.

Se sustenta asimismo la creación en el Art. 25° del Reglamento de la Ley N°27657 Ley del Ministerio de Salud aprobado por D.S. 013-2002-SA, que manifiesta que las Direcciones de Salud tienen a su cargo como Órganos Desconcentrados a las Direcciones Ejecutivas de las Redes de Salud y a los Hospitales que brindan atención de Salud de alta complejidad. En tanto las Direcciones de Redes de Salud tienen como órganos desconcentrados a Hospitales que brindan atención de mediana y baja complejidad y como Unidades Orgánicas de línea a las Micro Redes de Salud.

Con esta exposición de motivos normados por el Ministerio de Salud se aprueba la delimitación de las Direcciones de Salud y Micro Redes de Salud del MINSA que contiene el número, la población asignada y la descripción del ámbito geográfico; en ese sentido a nivel de la Provincia de la Convención se crea la Red de Servicios de Salud La Convención primigeniamente se consideraba con siete (07) Micro Redes de Salud incluida la Micro Red de Salud de Quimbiri - Pichari; pero por aspectos de accesibilidad geográfica pasa a convertirse en una nueva Unidad Ejecutora con autonomía administrativa y financiera denominada Red de Servicios de Salud Quimbiri –Pichari jurisdicción de la Dirección Regional de Salud Cusco.

La Red de Servicios de Salud La Convención está constituida por Micro Redes de Salud como Maranura, Palma Real, Quellouno, Kiteni, Pucyura, Camisea, y la Micro Red de Salud de Pavayoc recientemente creada, a su vez estas Microredes cuentan con varios establecimientos de salud haciendo un total de 75 establecimientos de Salud entre centros y puestos de Salud ubicadas estratégicamente en el ámbito provincial que tienen objetivos fundamentales de controlar y combatir enfermedades propias de nuestra zona como la Malaria, la Fiebre Amarilla, Hepatitis, Leishmaniosis, Bartonela, Dengue entre otras enfermedades Metaxénicas.

Desde su creación como Red de Servicios de Salud La Convención a la fecha, se desempeñaron en el cargo de Director Ejecutivo de esta dependencia los

Médicos Julio Dávila Zanoni, Justo Dueñas Chuquimia, José Montoya Zegarra, Ronald Baca Calero, David Francisco Valcárcel Salas, Jorge Guimar Canales Santander, Arturo Janqui Guzmán, Luis Quispe Chávez, Julio Bejar Cuba, Carlos Alberto Torres Huarcaya, Ernesto Choquehuayta Morales, Frank Fred Carrillo Pino, Einer Montalvo Quintanilla y a la fecha bajo la Dirección Ejecutiva del Medico Carlos Valer Valdivia quienes siempre trabajaron en equipo y continúan en esta labor en beneficio de la salud de los Convencianos.

5.2.2. Direccionamiento estratégico

- **Visión institucional**

“En el 2021, seremos una Red de Servicios de Salud descentralizada, saludable que tenga bajas tasas de morbi-mortalidad, especialmente de la población materna-infantil, y mejoraremos la calidad de vida y su entorno saludable, así como la población accederá a servicios de salud que brindan una atención integral con calidad, equidad, enfoque de género e interculturalidad donde el estado, sociedad civil y sector privado trabajen, participativa y concertadamente contribuyendo al desarrollo de su jurisdicción”.

- **Misión**

“Somos una institución que promueve, previene, recupera y rehabilita la salud de la población de nuestra jurisdicción geográfica, priorizando a los grupos más vulnerables, brindando atención integral de salud, utilizando eficaz y eficientemente los recursos asignados y comprometiendo la participación de otros actores sociales”.

- **Principios**

Protegemos la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos

los habitantes de la provincia de la Convención. La persona es el centro de nuestra misión.

Al ser una entidad pública y teniendo como ente rector al Ministerio de Salud damos cumplimiento a sus principios publicado y aprobado mediante Resolución Ministerial N°300-2013/MINSA donde aprueba la Directiva Administrativa N°195-MINSA/DST-OGGRH-V.01 “Directiva para la Implementación de los Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas en el Ministerio de Salud”, siendo estos principios los siguientes:

- Respeto.- Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- Probidad.- Actúa con rectitud, honradez y honestidad procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obteniendo por sí o por interpósita persona.
- Eficiencia.- Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando tener una capacitación sólida y permanente.
- Idoneidad.- Desempeña sus funciones con aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.

- Veracidad.- Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros del Ministerio de Salud y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos
- Lealtad y obediencia.- Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Ministerio de Salud, cumpliendo las ordenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos del servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de la institución.
- Justicia y equidad.- Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrador, con sus superiores, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.
- Lealtad al Estado de Derecho.- El funcionamiento de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es casual de cese automático e inmediato de la función pública.

5.2.3. Objetivos estratégicos regionales en Salud

g) Objetivos del Plan Regional Concertado de Salud 2005 – 2021

- Promover experiencias valiosas de intervención en salud y adecuadas con resultados plausibles en la región.

- Promover estilos de vida y prácticas de alimentación saludables con énfasis en los niños, niñas y mujeres.
- Mejorar el acceso a los servicios de saneamiento básico priorizando poblaciones excluidas.
- Promover y fortalecer la articulación del Sistema Regional de Salud, en el marco del modelo de atención integral.
- Promover el fortalecimiento de espacios de concertación interinstitucional y vigilancia para garantizar el ejercicio del derecho a la salud.
- Promover e incentivar una cultura socio – sanitaria desde los niveles básicos de educación con participación de la comunidad.
- Promover y fortalecer la incorporación del Enfoque intercultural en la Gestión de Salud.
- Fortalecimiento de la formación, gestión y desarrollo del potencial humano en salud.
- Incentivar la inversión privada, orientándola al financiamiento de programas y proyectos de salud, basados en las prioridades regionales.
- Promover el acceso equitativo de población excluida y dispersa por factores socio- económico, cultural, políticos y discapacidades a servicios de salud calificados.
- Reducir la morbi-mortalidad infantil, materna y por enfermedades transmisibles.

- Promover y potenciar la investigación científica en salud a nivel regional.

h) Objetivos Estratégicos Generales de la Dirección Regional de Salud Cusco

- Reducir la morbi-mortalidad materna y morbi-mortalidad neonatal.
- Reducir la desnutrición crónica y la anemia en niños menores de 5 años y en la gestante.
- Disminuir la prevalencia de enfermedades transmisibles.
- Prevenir y controlar adecuadamente las enfermedades no transmisibles y otros generados por factores externos.
- Mejorar la calidad de atención en los servicios de salud.
- Promover estilos de vida saludables, a través de programas de promoción de la salud.
- Fortalecer la rectoría y gestión administrativa.

i) Objetivos Funcionales

- Lograr los resultados esperados en la visión, misión y objetivos estratégicos, cumpliendo las políticas y normas sectoriales de salud.
- Lograr que las personas naturales y jurídicas, de gestión pública y privada, que prestan servicios de salud a la población asignada, cumplan con las políticas, normas y objetivos funcionales de salud.

- Lograr los objetivos de atención integral a la salud de la población asignada.
- Establecer los órganos desconcentrados para la atención de salud de mediana y baja complejidad para la población asignada y referencial, en el marco del planeamiento estratégico regional y nacional de salud y del sistema de referencia y contra referencias.
- Lograr la mejora continua de los procesos de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, de la población asignada.
- Implementar y cautelar el desarrollo de estrategias de Promoción de la Salud y contribuir a la construcción de una cultura de salud basada en la familia, como unidad básica de salud.
- Lograr los resultados programados, de la neutralización o erradicación de las principales enfermedades transmisibles y no trasmisibles, de la mejora continua y cobertura de la atención materna infantil, del adulto y adulto mayor y de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de la población asignada y referenciada.
- Lograr la participación de todos los grupos sociales en actividades solidarias para promocionar la salud de la persona, familia y comunidad y defender la vida humana desde su concepción hasta su muerte natural.
- Lograr la complementariedad y cobertura de la atención de salud por las instituciones y organizaciones prestadoras de servicios, públicas y privadas del sector y sistema de salud en

su ámbito geográfico, para alcanzar y mantener la equidad y oportunidad de acceso a toda la población asignada.

- Cumplir y hacer cumplir los procesos organizacionales enfocados en la atención de la población asignada.
- Evaluar el cumplimiento de las normas de salud por sus órganos desconcentrados.
- Lograr el apoyo y coordinación intersectorial para mejorar la salud de la población asignada, en coordinación con la Dirección General de Promoción de la Salud del Ministerio de Salud, a través de la Dirección Regional de Salud de Cusco y en concordancia con las normas, política, y objetivo sectorial correspondientes.
- Supervisar y evaluar los resultados, de los convenios con las entidades formadoras de recursos humanos en salud, que se desarrollen en sus unidades orgánicas y sus órganos desconcentrados, en coordinación con el Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos a través de la Dirección Regional de Salud de Cusco y en el marco de la normatividad vigente.
- Establecer y mantener organizado el sistema de referencias y contra referencias de los servicios de salud para la población asignada y referencial.
- Prever los riesgos y establecer los servicios, para proteger y recuperar la salud de la población en situación de emergencia, causada por epidemias y/o desastres.

- Establecer las condiciones necesarias para que los establecimientos de salud en su ámbito geográfico sean acreditados como seguros frente a situaciones de emergencias y desastres, en concordancia con los órganos competentes de la Dirección Regional de Salud y Ministerio de Salud.
- Proteger, recuperar y mantener la salud de las personas y poblaciones, que sean afectada por situaciones de emergencia, desastres y/o epidemias.
- Cumplir las normas de Servicios de Salud y Sistema de Gestión de la Calidad de Salud.

5.2.4. Organigrama

La organización de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención - Cusco:

5.3. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de salud La Convención

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos del instrumento diseñado para medir las variables de la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc a través de sus dimensiones e indicadores.

La presentación de los datos se efectuó aplicando a la estadística descriptiva – comparativa, tomando como base las frecuencias y los porcentajes de los encuestados. Los mismos se estructuraron en tablas y gráficos que permitió el análisis y las discusiones contrastadas con los fundamentos teóricos en los que se basa la investigación para demostrar las tendencias de las opiniones de los encuestados y darle, estadísticamente consistencia a la propuesta que conforma los objetivos del estudio.

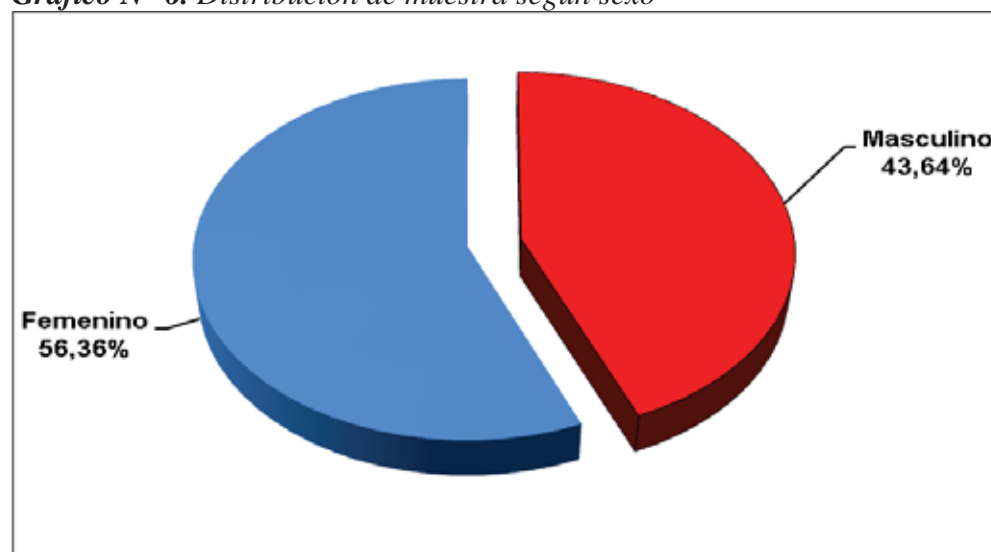
5.3.1. Características generales

Tabla N° 8. Distribución de la muestra según sexo

Sexo	f	Porcentaje (%)
Masculino	48	43,64%
Femenino	62	56,36%
TOTAL	110	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Gráfico N° 6. Distribución de muestra según sexo



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

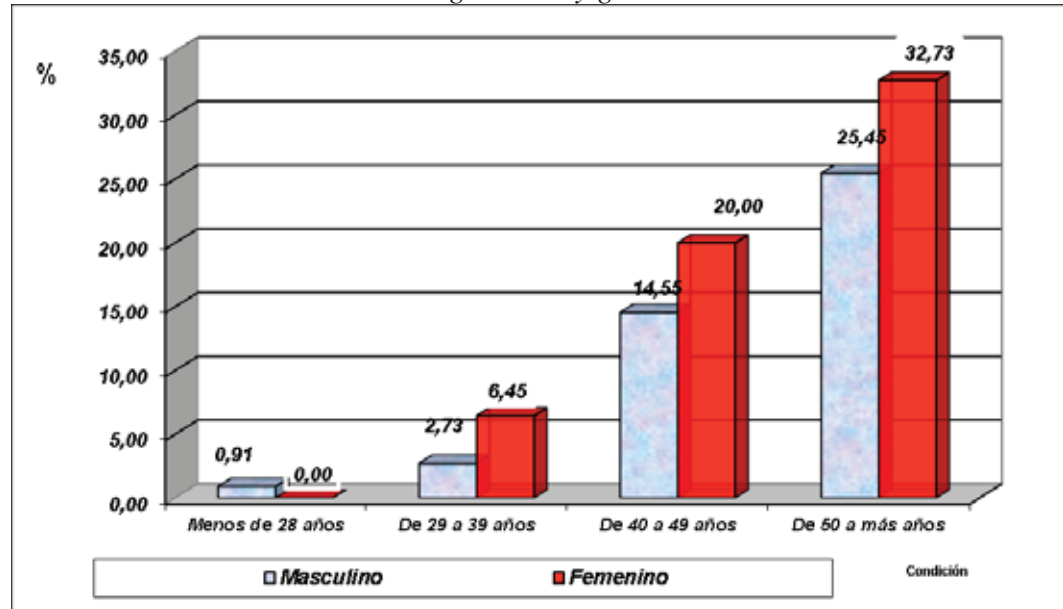
En el *Gráfico N° 6*, presenta los datos generales de la muestra de estudio, se puede considerar lo siguiente: el 56,36% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención son de sexo femenino que participaron en la muestra de trabajo de investigación. Y la diferencia que es, el 43,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención es del sexo masculino que son participantes en la muestra de estudio.

Tabla N° 9. Personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud según edad y género

Edad	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
Menos de 28 años	1	0,91	0	0,00	1	0,91
De 29 a 39 años	3	2,73	4	6,45	7	6,36
De 40 a 49 años	16	14,55	22	20,00	38	34,55
De 50 a más años	28	25,45	36	32,73	64	58,18
TOTAL	48	43,64	62	56,36	110	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Gráfico N° 7. Personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud según edad y género



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

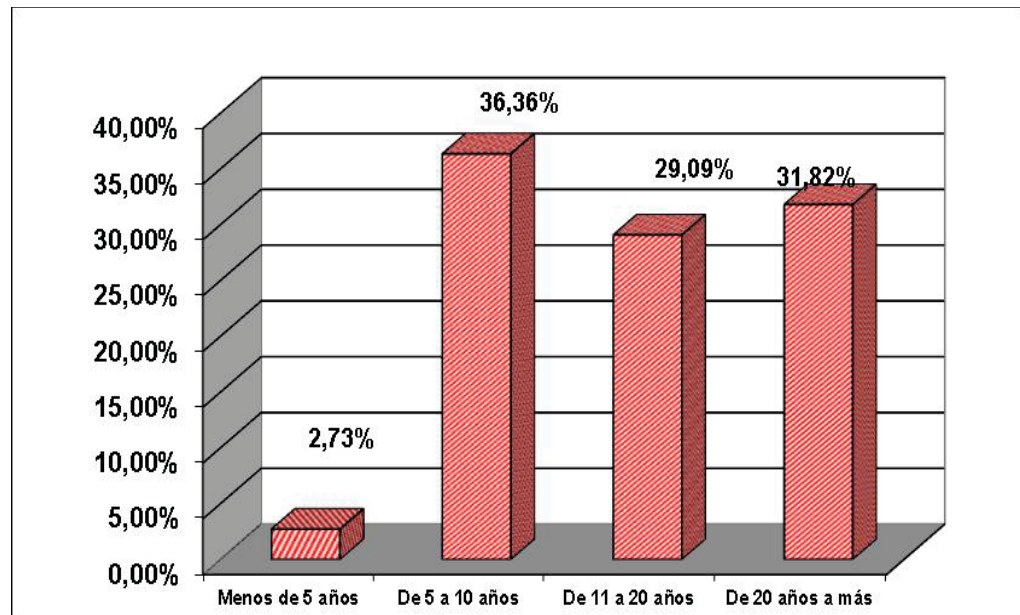
En el *Gráfico N° 7*, nos presenta la característica edad de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud manifestaron lo siguiente: El 25,45% de los encuestados son personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, son de sexo masculino y con tiene la edad mayor de 50 años de edad. El 32,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que son del sexo femenino, con una edad es más de 50 años. Otro dato resaltante es que el 14,55% de los encuestados manifestaron que tiene una edad entre 40 a 49 años de sexo masculino.

Tabla N° 10. Personal administrativo y asistencial según el tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 5 años	3	2,73
De 5 a 10 años	40	36,36
De 11 a 20 años	32	29,09
De 20 años a más	35	31,82
Total	110	100,00

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Gráfico N° 8. Personal administrativo y asistencial según el tiempo de servicio



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico las características del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, según el tiempo de servicio en la institución, la mayoría del personal administrativo y asistencial encuestado tiene entre 5 a 10 años en cuanto al tiempo de servicio, con el 36,36%. El 31,82% del personal administrativo y asistencial encuestados indicaron que tienen el tiempo de servicio de más 20 años de servicio en la institución. Y finalmente, el 29,09% del personal administrativo y asistencial encuestado manifestaron que tienen el tiempo de servicio en la institución entre 11 a 20 años en la entidad.

Es así que podemos concluir que la gran mayoría del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, tienen entre 5 a 10 años de servicio en la institución mencionada. Lo cual significa que hay personal administrativo y asistencial que tiene experiencia en el trabajo que realiza.

5.4. Variable de auditoría social y sus dimensiones

Las principales dimensiones que corresponde a la variable de auditoría social del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, comprende lo siguiente: equidad, trabajo, medio ambiente, cooperación, carácter no lucrativo, y compromiso con el entorno.

5.4.1. Equidad

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Equidad con el respecto, igualdad oportunidad, y acceso a la información.

Tabla N° 11. Distribución de la muestra según la dimensión de equidad

Reactivos	Equidad										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
En la Microred Pavayoc me siento respetado en todo momento.	1	0,91%	5	4,55%	30	27,27%	45	40,91%	29	26,36%	110	100
En la Microred Pavayoc existe igualdad de oportunidad.	10	9,09%	26	23,64%	34	30,91%	34	30,91%	6	5,45%	110	100
Nunca he sentido que a otros trabajadores administrativo y asistencial se les trate mejor	6	5,45%	6	5,45%	22	20,00%	70	63,64%	6	5,45%	110	100
Tengo acceso a la información de la Microred Pavayoc.	2	1,82%	33	30,00%	38	34,55%	34	30,91%	3	2,73%	110	100
Existen reuniones informativas constantemente.	1	0,91%	23	20,91%	28	25,45%	56	50,91%	2	1,82%	110	100

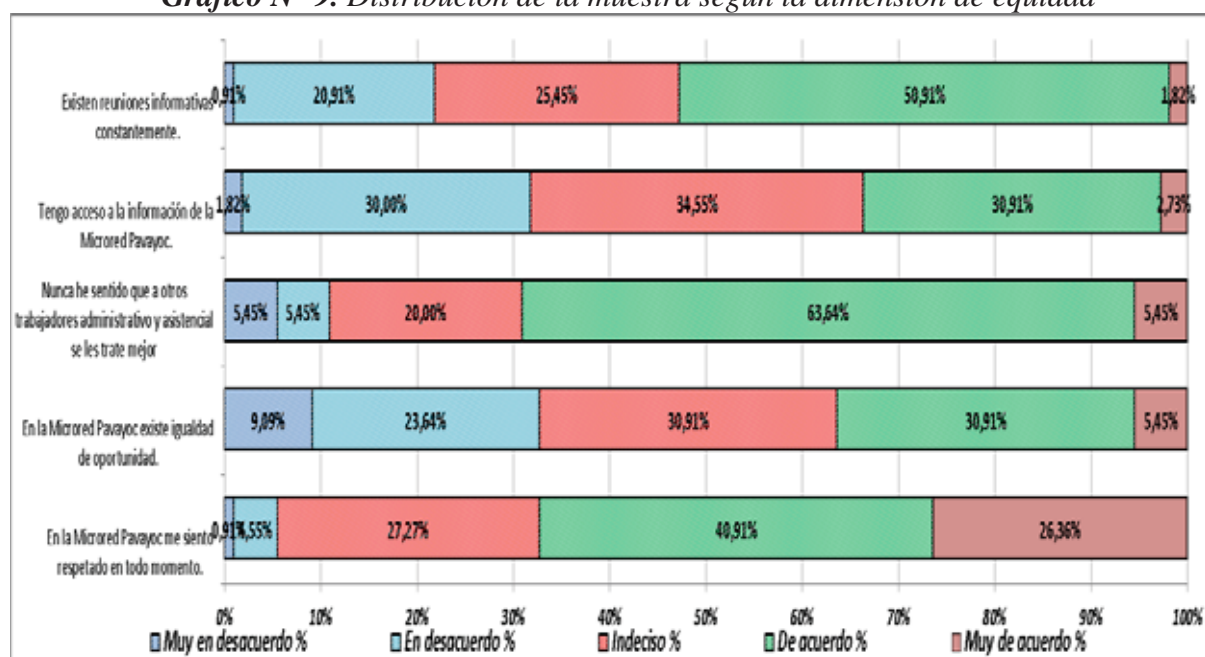
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En la *Tabla N° 11*, muestra que, el 40,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial señalaron que están de acuerdo con que *en la Microred Pavayoc me siento respetado en todo momento*. Por otro lado, el 4,55% de los encuestados del personal administrativo y asistencial consideran que están en desacuerdo con el respeto en todo momento de trabajos administrativos. Por consiguiente, nos muestra que la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo el respecto que se llevan entre de los trabajadores administrativos y asistencial de la Microred de Red de Servicios de Salud La Convención - Cusco.

En cuanto a la pregunta: *En la Microred Pavayoc existe igualdad de oportunidad*; el 30,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están de acuerdo que existe la igualdad de oportunidad entre los trabajadores. Po otro lado, el 23,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con la existencia de igualdad en el trabajo administrativo y asistencial de la institución. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados manifestaron que existe el desarrollo del personal en esta institución por ende el personal administrativo y asistencial consideran que es muy importante que exista este tipo de igual en el trabajo estas Microred de Servicio de Salud y la cual influye directamente a ello.

Como se muestra en la *Tabla N° 11*, sobre los encuestados al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención, *Nunca he sentido que a otros trabajadores administrativo y asistencial se les trate mejor*, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial mencionaron que están de acuerdo con el trato del personal administrativo y asistencial en un 63,64%. Por otro lado, el 5,45% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con el trato del personal administrativo y asistencial. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados consideran que en esta institución se observan que hay un trato mejor entre los trabajadores administrativos y asistenciales, por lo que se ve que hay oportunidad de progresar como profesional y esta forma surge mejorar el servicio de calidad en estos Servicios de Salud La Convención.

Gráfico N° 9. Distribución de la muestra según la dimensión de equidad



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

En seguida a la pregunta: *Tengo acceso a la información de la Microred Pavayoc*; el 30,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial afirmaron que están de acuerdo con el acceso de la información en la institución. Sin embargo, el 30,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred de Red de Servicio de Salud La

Convención manifestaron que están en desacuerdo con el acceso de la información. Por consiguiente, la mayoría del personal administrativo y asistencial de los encuestados observan que hay personas o trabajadores tienen ese compromiso de buscar o conseguir información para trabajar en la parte administrativa de dicha institución.

Finalmente, a la pregunta: *Existen reuniones informativas constantemente;* el 50,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred de Red de Servicios de Salud presenta que están de acuerdo con las reuniones informativas constantes en la institución. Por otro lado, el 20,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred muestran que están en desacuerdo con las reuniones informativas que utilizan las instituciones. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados consideran que las reuniones informativas son base fundamental para mejorar la calidad de servicio en estas Microred de Red de Servicios de Salud y así mismo, trabajar con los usuarios o los paciente son parte fundamental en la gestión de servicios de salud.

5.4.2. Trabajo

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Crear e innovar, comunicación fluida, trabajos adecuados, sueldos justos, y responsabilidad los ocupa.

Tabla N° 12. Distribución de la muestra según la dimensión de trabajo

Reactivos	Trabajo										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
En la Microred Pavayoc se me potenció crear e innovar	1	0,91%	11	10,00%	20	18,18%	70	63,64%	8	7,27%	110	100
En la Microred Pavayoc la comunicación es fluida.	1	0,91%	15	13,64%	18	16,36%	66	60,00%	10	9,09%	110	100
En la Microred Pavayoc tengo los medios necesarios para realizar el trabajo adecuadamente.	3	2,73%	5	4,55%	20	18,18%	59	53,64%	23	20,91%	110	100
Los sueldos son otorgados de acuerdo al trabajo asignado.	0	0,00%	8	7,27%	11	10,00%	76	69,09%	15	13,64%	110	100
Los puestos de responsabilidad los ocupan los más capacitados.	1	0,91%	20	18,18%	14	12,73%	60	54,55%	15	13,64%	110	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En referente a la pregunta: *En la Microred Pavayoc se me potenció crear e innovar*; el 63,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención indicaron que están de acuerdo con la potenciación crear e innovar en la institución. Sin embargo, el 10,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con la potenciación de crear e innovar en la institución de Microred de servicio de Salud. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que el personal administrativo y asistencial en esta institución está de acuerdo como se observa con la potenciación de crear e innovar los trabajos administrativos y mejorar la calidad de servicio en la institución.

Con respecto a la pregunta: *En la Microred Pavayoc la comunicación es fluida*, el 60,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial consultados han manifestado que están de acuerdo la comunicación es fluida en la institución. Sin embargo, el 13,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están en desacuerdo con la comunicación que se realizan en la institución. Por lo tanto, en general el personal administrativo y asistencial manifiesta que los servicios que si ofrece en la institución es siempre de calidad y está acompañado con una buena comunicación entre los trabajadores administrativo y asistencial y de igual forma también con los usuarios o pacientes, los cuales son que determina o califica la calidad de servicio de esta institución.

En seguida a la pregunta: *En la Microred Pavayoc tengo los medios necesarios para realizar el trabajo adecuadamente*; el 53,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con los medios necesarios para realizar trabajos en la institución, lo cual influye directamente a la calidad de servicio de usuarios o pacientes en la Microred Pavayoc de Red de servicios de salud La Convención. Sin embargo, el 4,55% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con los medios necesarios para realizar los trabajos adecuados en la institución de Microred.

A la pregunta: *Los sueldos son otorgados de acuerdo al trabajo asignado*; el 69,09% de los encuestados de personal administrativo y asistencial presentan que están de acuerdo con los sueldos otorgados por la administración pública. Por otro lado, el 7,27% de los encuestados del personal administrativo y asistencial muestran que están en desacuerdo con los sueldos otorgados por la institución. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que es importante los factores económicos para el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de Red de servicios de salud La Convención y lo cual está relacionado directamente con la calidad de servicio a los usuarios.

Gráfico N° 10. Distribución de la muestra según la dimensión de trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Finalmente, en la pregunta se observa que el 54,55% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con *los puestos de responsabilidad los ocupan los más capacitados*; sin embargo, el 18,18% de los encuestados del personal administrativo y asistencial revelaron que están en desacuerdo la responsabilidad que ocupan y cumplen con las tareas establecidas por la institución. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred

Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención manifestaron que cumplen con las responsabilidades que ocupan los más capacitados o los que tienen conocimiento sobre la gestión pública y que esté relacionado con la gestión de servicio de salud.

5.4.3. Medio ambiente

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: políticas del medio ambiente, gestión problemática del medio ambiente, y activamente en la gestión del medio ambiente.

Tabla N° 13. Distribución de la muestra según la dimensión de medio ambiente

Reactivos	Medio ambiente										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
En la Microred Pavayoc se implementa políticas de medio ambiente.	0	0,00%	8	7,27%	13	11,82%	69	62,73%	20	18,18%	110	100
En la Microred Pavayoc mejora de forma continua la gestión del medio ambiente.	1	0,91%	7	6,36%	20	18,18%	65	59,09%	17	15,45%	110	100
Conozco la problemática ambiental de la Microred Pavayoc	0	0,00%	15	13,64%	18	16,36%	51	46,36%	26	23,64%	110	100
Me siento satisfecho con la política ambiental de la Microred Pavayoc	2	1,82%	17	15,45%	28	25,45%	48	43,64%	15	13,64%	110	100
Participé activamente en la gestión medio ambiental de la Microred Pavayoc ahorrando energía, materiales y utilizando materiales reciclados.	1	0,91%	14	12,73%	22	20,00%	56	50,91%	17	15,45%	110	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

En referente a la pregunta: ***En la Microred Pavayoc se implementa políticas de medio ambiente***; el 62,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están de acuerdo con el ítem, lo cual significa que es claramente que esta dependencia busca cuidar e implementar las políticas en el medio ambiente. Sin embargo, el 7,27% de los encuestados del personal administrativo manifestaron y asistencial manifestaron que están en desacuerdo con la implementación de las políticas del medio ambiente. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención se observa en su trabajo diario que buscan aplicar las

políticas de medio ambiente y todo influye en la calidad de servicio de los usuarios de esta institución.

Se observa que frente a la pregunta: ***En la Microred Pavayoc mejora de forma continua la gestión del medio ambiente;*** el 59,09% de los encuestados del personal administrativo y asistencial respondieron, que están en acuerdo con la forma continua de la gestión del medio ambiente en la institución. Por otro lado, el 6,36% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con la forma de la gestión del medio ambiente es decir, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred de Pavayoc de la Red de servicios de salud manifestaron que si están de acuerdo con la gestión del medio ambiente en la Microred de servicio de salud, lo cual ayuda a mejorar la calidad de servicio de salud.

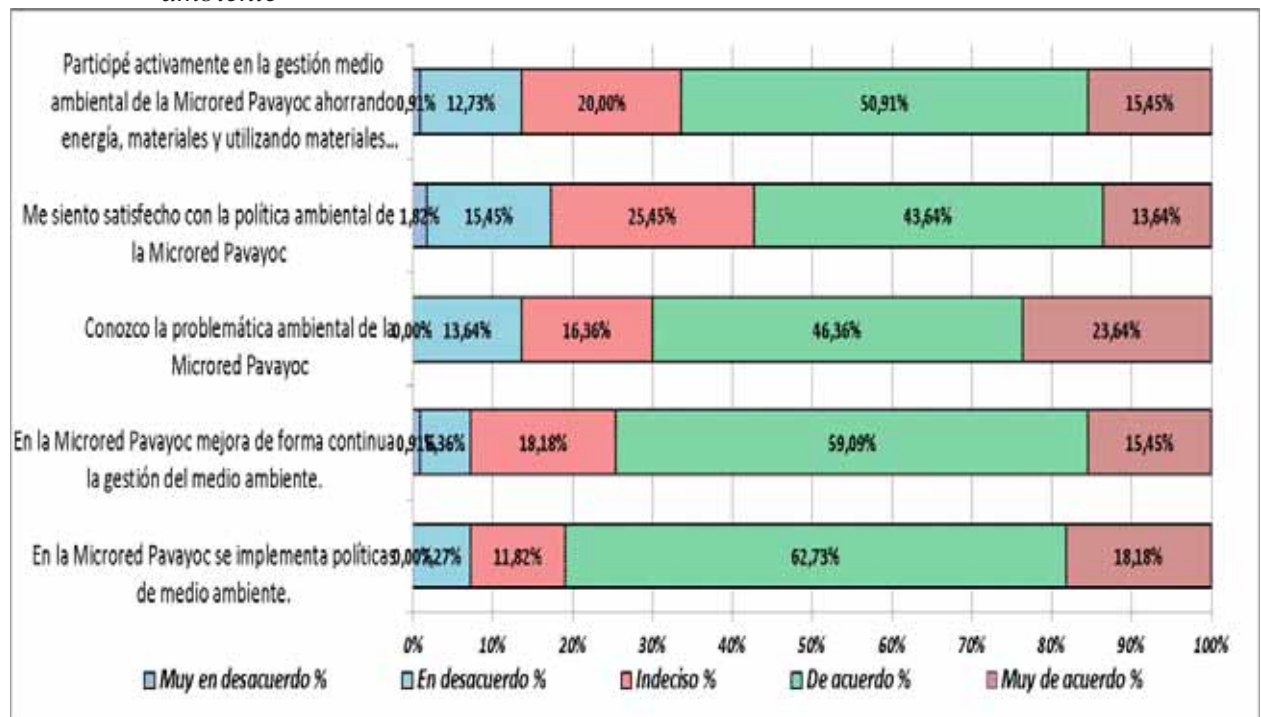
A la pregunta: ***Conozco la problemática ambiental de la Microred Pavayoc;*** el 46,36% de los encuestados del personal administrativo y asistencial presentan que están de acuerdo con la problemática ambiental de la Microred de servicio de salud. Por otro lado, el 13,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial muestran que están en desacuerdo con el conocimiento de la problemática ambiental de la Microred. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial consideran que conocen la problemática ambiental de la Microred Pavayoc de la Red de servicios de Salud La Convención, lo cual influye directamente en la calidad de servicio usuario del personal administrativo y asistencial de la institución.

Se observa que el 43,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo ***me siento satisfecho con la política ambiental de la Microred Pavayoc;*** sin embargo, el 15,45% de los encuestados del personal administrativo y asistencial revelaron que están en desacuerdo con este ítem. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial tiene esa disposición de que las políticas

ambientales son las que ayuda mejorar a la institución, la cual influye directa e indirecta en el conocimiento sobre la gestión ambiental.

Finalmente, a la pregunta: *Participé activamente en la gestión medio ambiental de la Microred Pavayoc ahorrando energía, materiales y utilizando materiales reciclados*; el 50,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestado que están de acuerdo con la participación activa en la gestión medio ambiental. Por otro lado, el 12,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con la participación activa en la gestión medio ambiental. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados mencionan que el trabajo que realiza el personal administrativo y asistencial busca participar activamente en la gestión medio ambiental, mientras un porcentaje menor observan que están en desacuerdo con el ítem, y todo ello influye directamente en mejorar la calidad de la institución.

Gráfico N° 11. Distribución de la muestra según la dimensión de medio ambiente



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

5.4.4. Cooperación

Para esta dimensión tienes los siguientes indicadores: toma de decisiones, negociación e igualdad, y trabajo en equipo

Tabla N° 14. Distribución de la muestra según la dimensión de cooperación

Reactivos	Cooperación										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		F	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
El grado de jerarquía interna en la toma de decisiones es adecuada.	1	0,91%	13	11,82%	18	16,36%	62	56,36%	16	14,55%	110	100
En la Microred Pavayoc se negocia con relaciones de igualdad.	0	0,00%	5	4,55%	15	13,64%	80	72,73%	10	9,09%	110	100
El trato que les doy a los usuarios es sin ningún tipo de discriminación.	0	0,00%	3	2,73%	24	21,82%	72	65,45%	11	10,00%	110	100
En la Microred Pavayoc fomento el trabajo en actividades de trabajo en equipo en el caso de ser necesario.	2	1,82%	8	7,27%	22	20,00%	66	60,00%	12	10,91%	110	100
Conozco que la Microred Pavayoc se fomenta el trabajo en equipo.	1	0,91%	3	2,73%	14	12,73%	80	72,73%	12	10,91%	110	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

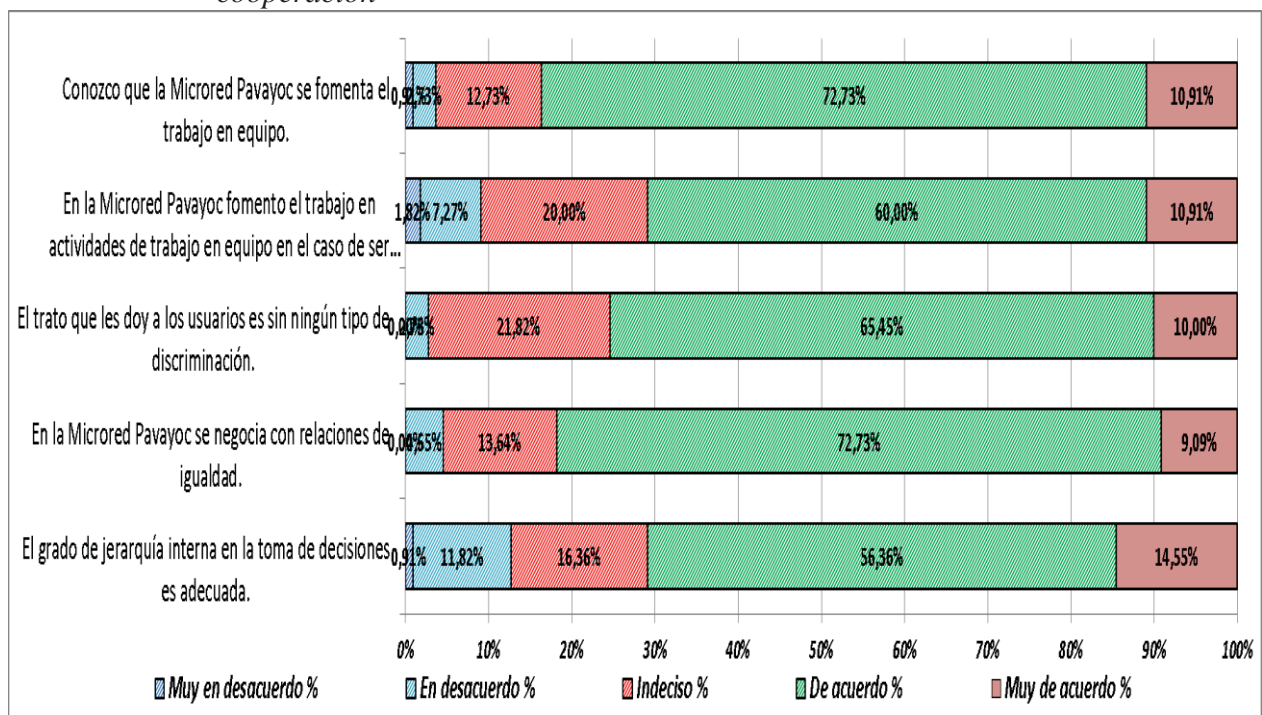
Como se puede apreciar en la *Tabla N° 14.*, que ***El grado de jerarquía interna en la toma de decisiones es adecuada:*** el 56,36% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con la jerarquía que realizan la toma de decisiones. Por otro lado, el 11,82% de los encuestados del personal administrativo indicaron que están en desacuerdo con la jerarquía en la toma de decisiones. Por consiguiente, este hecho nos muestra que fluye adecuadamente en la toma de decisiones en la Microred Pavayoc de Red de servicios de Salud La Convención y lo cual significa que el personal siempre trabaja con las toma de decisiones administrativas acertadas.

Continuando con la tabla, el 72,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están de acuerdo con que siempre ***en la Microred Pavayoc se negocia con relaciones de igualdad.*** Sin embargo, el 4,55% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que está en desacuerdo con este ítem. De esta forma,

se aprecia al personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud, busca en su mayoría de los encuestados realizan negocia con relaciones de igualdad en la institución.

En cuanto a la pregunta: *El trato que les doy a los usuarios es sin ningún tipo de discriminación*; el 65,45% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con que la atención a los usuarios es sin ninguna discriminación. Sin embargo, el 2,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial señalaron que están en desacuerdo con la atención a los usuarios. Por consiguiente, el grupo de trabajo en la institución observaron que la atención a los usuarios, se realiza utilizando ninguna preferencia a los usuarios, lo cual genera la repercusión entre los trabajadores y los usuarios o paciente en la Microred de Pavayoc.

Gráfico N° 12. Distribución de la muestra según la dimensión de cooperación



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Cuando se preguntó: *En la Microred Pavayoc fomento el trabajo en actividades de trabajo en equipo en el caso de ser necesario*; el 60,00% de

los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están de acuerdo con que el trabajo en actividades realizan en trabajo en equipo; sin embargo, el 7,27% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están en desacuerdo con el que fomenta el trabajo en actividades con trabajo en equipo. Es decir, se observa que el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud; todo ello influye directamente con la satisfacción de los usuarios y esto refleja en la calidad de servicio en este establecimiento de salud.

Finalmente, a la pregunta: *Conozco que la Microred Pavayoc se fomenta el trabajo en equipo*, el 72,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con el fomento en trabajo en equipo en la institución. Sin embargo, el 2,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están en desacuerdo con el fomento de trabajo en equipo. Es decir, la mayoría de los encuestados del personal administrativo y asistencial siempre motiva a todos sus trabajadores trabajar en equipo y todo ello influye en la mejorar la calidad de servicio de salud.

5.4.5. Carácter no lucrativo

Para esta dimensión tienes los siguientes indicadores: fuentes de financiamiento, medidas de ahorro, fines sociales, porcentaje de ejecución de gastos.

Tabla N° 15. Distribución de la muestra según la dimensión de carácter no lucrativo

Reactivos	Carácter no lucrativo										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Conozco que la Microred Pavayoc busca diversificar sus fuentes de financiamiento.	1	0,91%	12	10,91%	16	14,55%	69	62,73%	12	10,91%	110	100
En la Microred Pavayoc se establece medidas de ahorro para controlar el gasto.	2	1,82%	14	12,73%	22	20,00%	58	52,73%	14	12,73%	110	100
La distribución de los beneficios es adecuada a los fines sociales de la Microred Pavayoc.	2	1,82%	55	50,00%	20	18,18%	23	20,91%	10	9,09%	110	100
Participé frecuentemente en las reuniones de decisión para ejecución de los gastos.	6	5,45%	44	40,00%	25	22,73%	24	21,82%	11	10,00%	110	100
El directivo de la Microred Pavayoc informa el % de ejecución del presupuesto.	0	0,00%	55	50,00%	36	32,73%	15	13,64%	4	3,64%	110	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Como se muestra, en la *Tabla N° 15.*, referente a la pregunta: **Conozco que la Microred Pavayoc busca diversificar sus fuentes de financiamiento;** el 62,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están de acuerdo con que buscan fuentes de financiamiento. Sin embargo, el 10,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial revelaron que están en desacuerdo con la búsqueda de nuevas fuentes de financiamiento. De lo anteriormente expresando se evidencia, la importancia de ponerse de buscar nuevas fuentes de financiamiento son las que determinan las expectativas de trabajar en nuevos proyectos y con apoyo social, todo ello incide directamente en la calidad de servicio de los usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc.

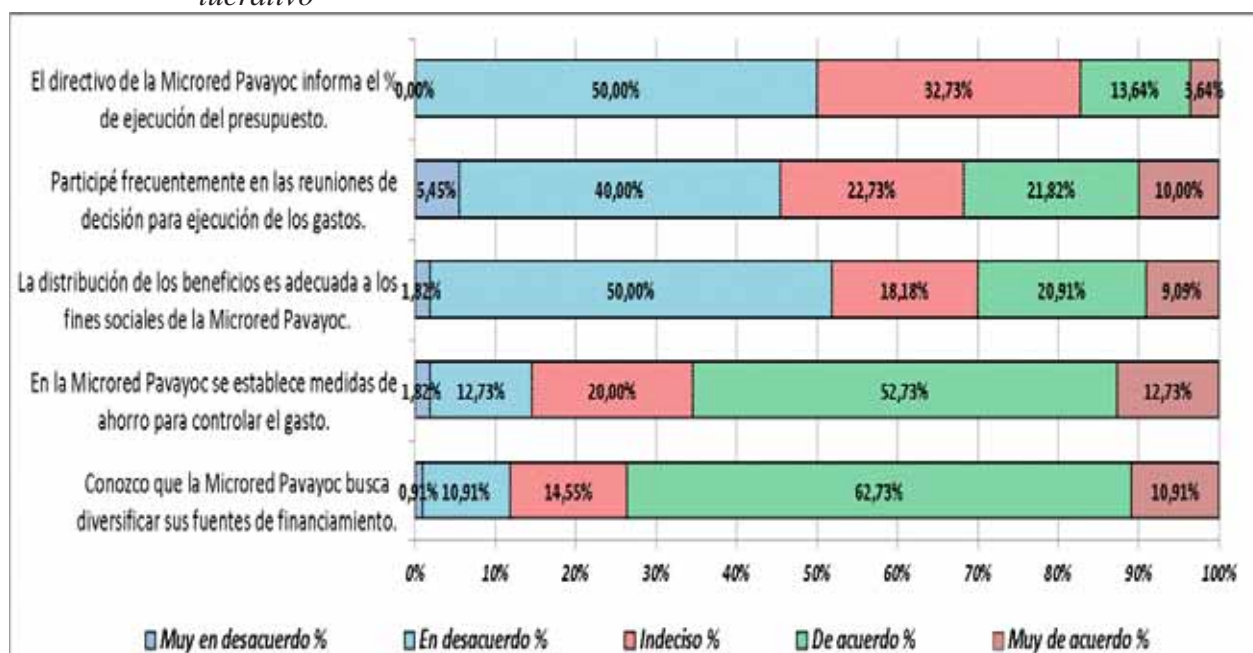
En cuanto a la pregunta: **En la Microred Pavayoc se establece medidas de ahorro para controlar el gasto;** el 52,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con las medidas de ahorro para controlar los gastos institucionales. Sin embargo, el 12,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred señalaron que están en desacuerdo en la medida de los gastos de la institución. De esta forma, se aprecia que el personal administrativo y

asistencial, manifestaron que existe un control adecuado en las medidas de gastos institucionales, en base a esto se puede buscar mediadas de ahorra y mejorar la calidad de servicios de salud en dicha zona.

Cuando se preguntó: *La distribución de los beneficios es adecuada a los fines sociales de la Microred Pavayoc*; el 50,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con los adecuados fines sociales de la Microred Pavayoc. Sin embargo, el 20,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con los adecuados fines sociales de la Microred Pavayoc. Es decir, este resultado nos muestra que el personal administrativo y asistencial participantes manifestaron la realización de los fines sociales son beneficiado a la conjunto de usuarios y las que determinar la calidad de servicio de la Microred de servicios de salud La Convención.

En lo referente a la pregunta: *Participé frecuentemente en las reuniones de decisión para ejecución de los gastos*; el 40,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial han manifestado que están en desacuerdo con las reuniones de decisiones para la ejecución de los gastos. Sin embargo, el 21,82% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con la participación en las reuniones de decisiones para la ejecución de los gastos. Por consiguiente, esto significa que en su mayoría del personal administrativo y asistencial desconocen sobre las reuniones y decisiones para la ejecución de los gastos en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención, la cual trae una insatisfacción de los propios trabajadores de la institución.

Gráfico N° 13. Distribución de la muestra según la dimensión de carácter no lucrativo



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Finalmente, a la pregunta: *El directivo de la Microred Pavayoc informa el % de ejecución del presupuesto;* el 50,00% de los encuestados del personal administrativo y asistencial indicaron que están en desacuerdo con el ítem; por otro lado, el 13,64% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con el informe de porcentaje de gastos de ejecución de la institución. Por lo tanto, se muestra que la mayoría de los encuestados indicaron que informar sobre la gestión de presupuesto es importante para cada uno de los trabajadores administrativos y asistencial son los directos en asimilar cuanto se ha ejecutado y cuanto falta por ejecutar.

5.4.6. Compromiso con el entorno

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: los servicios básicos, futuros usuarios, aspectos de identificación, y actividades a mejorar.

Tabla N° 16. Distribución de la muestra según la dimensión de compromiso con el entorno

REACTIVOS	Compromiso con el entorno										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Los servicios que brinda la Microred Pavayoc son los necesarios	1	0,91%	6	5,45%	24	21,82%	67	60,91%	12	10,91%	110	100
Recomiendo con frecuencia la Microred Pavayoc a futuros usuarios.	2	1,82%	14	12,73%	16	14,55%	56	50,91%	22	20,00%	110	100
El trato que recibí en la Microred Pavayoc es acorde a los niveles de la institución.	3	2,73%	14	12,73%	36	32,73%	41	37,27%	16	14,55%	110	100
Mi permanencia en la Microred Pavayoc obedece a un aspecto de identificación.	1	0,91%	8	7,27%	16	14,55%	75	68,18%	10	9,09%	110	100
La Microred Pavayoc propicia actividades para la mejorar de la zona donde se desarrolla.	1	0,91%	14	12,73%	23	20,91%	58	52,73%	14	12,73%	110	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Como se observa en la *Tabla N° 16*, sobre los encuestados del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención, si **los servicios que brinda la Microred Pavayoc son los necesarios**, la mayoría de los encuestados demuestran que están en desacuerdo o perciben con la organización en un 60,91%. Por otro lado, el 5,45% de los encuestados del personal administrativo y asistencial mencionan que están en desacuerdo con la organización de pasar el resto del tiempo. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados consideran trabajar en esta institución no es muy atractivo, por lo que se ve que hay otras instituciones tienen más atractivo en el aspecto de trabajo y favorece el servicio a la sociedad y esto está relacionado con la mejora de la calidad de servicio en la Microred Pavayoc.

En la *Tabla N° 16*, muestra que, el 50,91% de los encuestados del personal administrativo y asistencial encuestados señalan que están de acuerdo con el **recomiendo con frecuencia la Microred Pavayoc a futuros usuarios**. Por otro lado, el 12,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial encuestado consideran que están en desacuerdo con la recomendación que realizan a futuros usuarios. Por consiguiente, nos muestra que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la recomendación a

los nuevos usuarios que sean atendidos en esta institución, lo cual significa que el personal administrativo y asistencial muestra que hay interés de apoyar a los pacientes en sus enfermedades y todo ello, influye en el servicio de calidad a los usuarios.

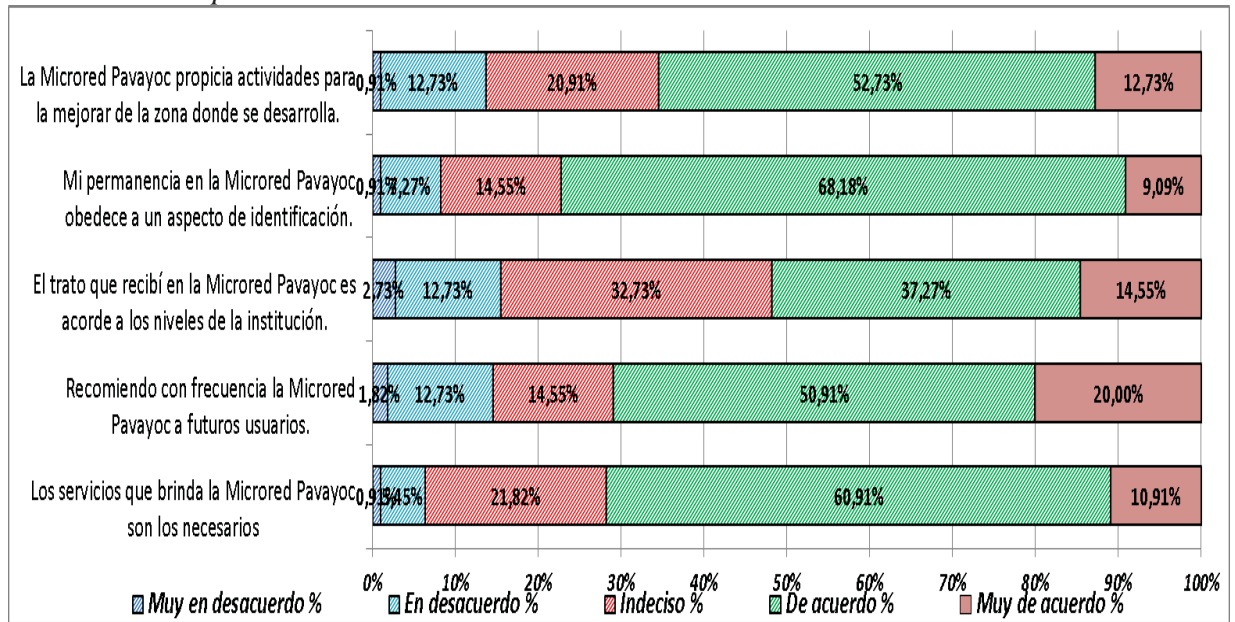
En cuanto a la pregunta: ***El trato que recibí en la Microred Pavayoc es acorde a los niveles de la institución;*** el 37,27% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron que están de acuerdo con el trato que recibe en la institución. Sin embargo, el 12,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial señalaron que están en desacuerdo con el trato que reciben en la institución. Esto nos conlleva a una reflexión de que el personal administrativo y asistencial debe mejorar el servicio acorde a las necesidades de los usuarios, en algunos casos son presentados psicológicamente y no necesitan medicamentos si no es conversar que deben hacer y no hacer con sus enfermedades.

En seguida a la pregunta: ***Mi permanencia en la Microred Pavayoc obedece a un aspecto de identificación;*** el 68,18% de los encuestados del personal administrativo y asistencial afirmaron que están de acuerdo con el ítem. Sin embargo, el 7,27% de los encuestados del personal administrativo y asistencial manifestaron estar en desacuerdo con el aspecto de identificación. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados si demuestran interés en mejorar la identificación con la institución, lo cual representa la influencia directa a que el personal administrativo y asistencial son ejes principales para mejorar el servicio de salud.

Finalmente, a la pregunta: ***La Microred Pavayoc propicia actividades para la mejorar de la zona donde se desarrolla;*** el 52,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencia de la Microred Pavayoc revelaron que están de acuerdo con mejorar y propiciar el desarrollo de la localidad. Sin embargo, el 12,73% de los encuestados del personal administrativo y asistencial señalaron que están en desacuerdo con la propicio de mejorar el desarrollo de localidad. Todo ello, se observa que el personal administrativo y

asistencial considera que tienen ese propicio de mejorar el servicio de salud en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención.

Gráfico N° 14. Distribución de la muestra según la dimensión de compromiso con el entorno



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

5.5. Presentación y análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de salud La Convención

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos del instrumento diseñado para medir las variables de la calidad de servicio en la Microred Pavayoc de la Red de servicio de salud La Convención, a través de sus dimensiones e indicadores.

5.5.1. Calidad de las interacciones

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Actitud, comportamiento, y experiencia.

Tabla N° 17. Distribución de la muestra según la dimensión de calidad de las interacciones

REACTIVOS	Calidad de las interacciones										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
El personal administrativo y asistencial cumple eficazmente el tiempo establecido el servicio ofrecido.	1	0,71%	57	40,71%	33	23,57%	31	22,14%	18	12,86%	140	100
Cuando el usuario tiene un problema en sus trámites El personal administrativo y asistencial lo resuelve eficientemente demostrando el interés del caso.	3	2,14%	43	30,71%	37	26,43%	52	37,14%	5	3,57%	140	100
Los servicios proporcionados por la Microred Pavayoc son correctos desde la primera vez.	5	3,57%	33	23,57%	33	23,57%	65	46,43%	4	2,86%	140	100
El personal administrativo y asistencial cumple con informar oportunamente el tiempo de servicio necesario para su trámite o solicitud.	10	7,14%	39	27,86%	29	20,71%	53	37,86%	9	6,43%	140	100
El personal administrativo y asistencial le brinda atención individual eficaz.	5	3,57%	46	32,86%	27	19,29%	51	36,43%	11	7,86%	140	100
El personal administrativo y asistencial está plenamente capacitado para realizar la atención de los usuarios.	1	0,72%	48	34,53%	28	20,14%	51	36,69%	11	7,91%	139	100
El personal administrativo y asistencial entiende concretamente las necesidades particulares de los usuarios.	10	7,14%	36	25,71%	25	17,86%	46	32,86%	23	16,43%	140	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

A la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial cumplen eficazmente el tiempo establecido el servicio ofrecido;*** el 40,71% de los encuestados usuarios o pacientes presenta estar en desacuerdo que si cumplen eficazmente el tiempo establecido en el servicio. Por otro lado, el 12,86% de los encuestados usuarios o pacientes presenta muestran que están de acuerdo con el cumplimiento de eficazmente el tiempo establecido. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que están en desacuerdo con el cumplimiento de eficazmente en el servicio de salud en la Microred Pavayoc de la Red de servicio de salud La Convención.

Referente a la pregunta: ***Cuando el usuario tiene un problema en sus trámites el personal administrativo y asistencial lo resuelven eficientemente demostrando el interés del caso;*** el 37,14% de los encuestados usuarios o pacientes manifestado que están de acuerdo con lo resuelven eficientemente demostrado el interés del caso; y, el 30,71% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con los problemas de

interés del caso. Frente a este resultado podemos afirmar que un porcentaje mayoritario de los usuarios o pacientes mencionó que se preocupan eficazmente en los problemas personales con los pacientes.

Frente a la pregunta: ***Los servicios proporcionados por la Microred Pavayoc son correctos desde la primera vez***; el 46,43% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con los servicio que presta en la institución. Sin embargo, el 23,57% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con los servicio en la institución. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que el trabajo diario que realizan en la institución es casi deficiente en cuanto asisten los pacientes por primera vez en el servicio, la cual influye directamente a la calidad de servicio los usuarios o paciente.

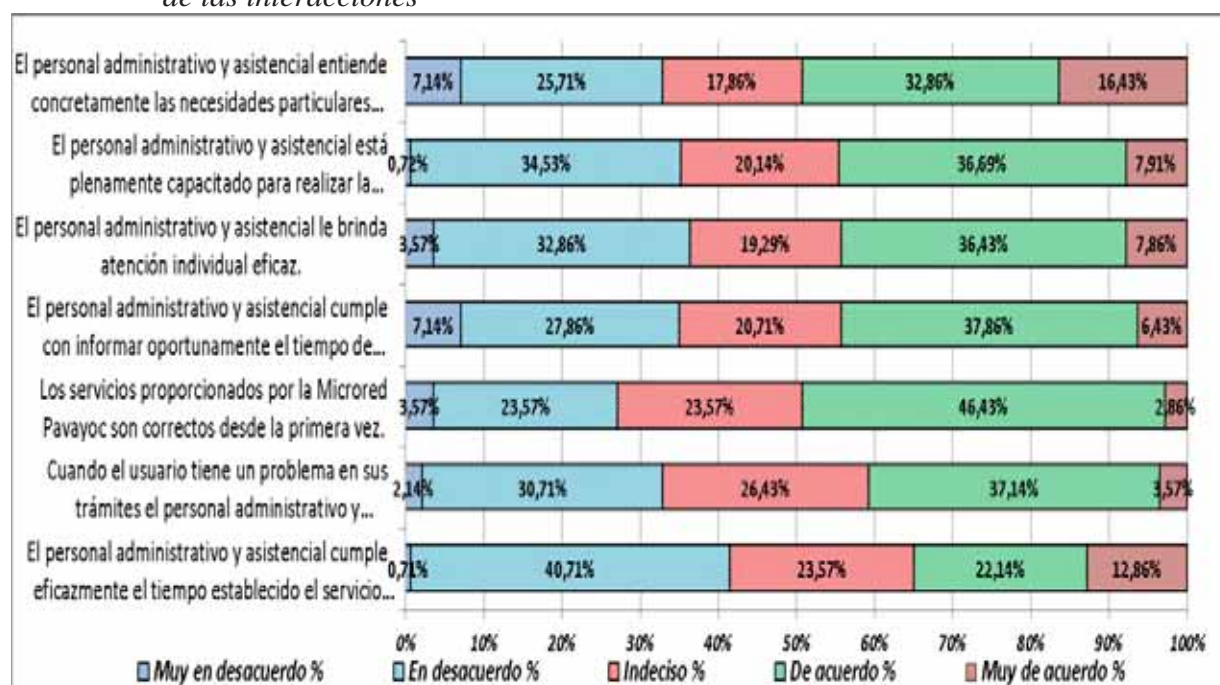
Referente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial cumplen con informar oportunamente el tiempo de servicio necesario para su trámite o solicitud***; el 37,86% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con el cumplimiento oportuno el tiempo de servicio; y, el 27,86% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con el cumplimiento oportuno el tiempo de servicio. Por lo tanto, este resultado podemos aseverar que la mayoría de los usuarios o pacientes mencionó que cumple con informar oportunamente el tiempo de servicio necesario para su trámite o solicitud en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud.

En lo referente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial le brindan atención individual eficaz***, el 36,43% de los encuestados usuarios o pacientes consultados han manifestado que están de acuerdo con la atención individual eficaz, la cual ayuda en la calidad de servicio de los usuarios o pacientes. Sin embargo, el 32,86% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que están descuerdo con la atención individual eficaz de cada uno el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc.

En la siguiente pregunta: *El personal administrativo y asistencial está plenamente capacitado para realizar la atención de los usuarios*, el 36,69% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con la capacitación para realizar la atención de los usuarios. Por otro, el 34,53% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que están en desacuerdo con la capacitación para realizar la atención de los usuarios.

Finalmente, a la pregunta: *El personal administrativo y asistencial entienden concretamente las necesidades particulares de los usuarios*; el 32,86% de los encuestados usuarios o pacientes afirmaron que están de acuerdo con las necesidades particulares de los usuarios. Todo ello, se observa y se respeta a los demás y también consideran que el personal administrativo y asistencial cumple con las necesidades particulares de los usuarios. Por otro lado, el 25,71% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con las necesidades particulares por los usuarios pacientes.

Gráfico N° 15. Distribución de la muestra según la dimensión de la calidad de las interacciones



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

5.5.2. Calidad del resultado

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: tiempo de espera, elementos tangibles, valencia del servicio

Tabla N° 18. Distribución de la muestra según la dimensión calidad del resultado

REACTIVOS	Calidad del resultado										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%		
El personal administrativo y asistencial brinda el servicio con prontitud.	0	0,00%	24	17,14%	25	17,86%	67	47,86%	24	17,14%	140	100
El personal administrativo y asistencial siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios.	8	5,71%	36	25,71%	26	18,57%	54	38,57%	16	11,43%	140	100
El personal administrativo y asistencial nunca se encuentra demasiado ocupado como para atender a los usuarios.	12	8,57%	44	31,43%	34	24,29%	42	30,00%	8	5,71%	140	100
El desempeño del personal administrativo y asistencial le inspira confianza en el servicio	1	0,71%	34	24,29%	28	20,00%	75	53,57%	2	1,43%	140	100
El personal administrativo y asistencial cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas	1	0,71%	36	25,71%	26	18,57%	65	46,43%	12	8,57%	140	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Frente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial brindan el servicio con prontitud***; el 47,86% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con el ítem, lo cual significa que el personal asistencial está obligados de permanecer en esta institución. Sin embargo, el 17,14% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con que brinda el servicio con prontitud. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que si realizan el servicio con prontitud y existe una continuidad en el trabajo diario del personal administrativo y asistencial, la cual influye directamente en la calidad de servicio de los usuarios en la Microred Pavayoc.

Se observa que frente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial siempre muestran predisposición para ayudar a los usuarios***; el 38,57% de los encuestados usuarios o pacientes respondieron, que están de acuerdo con que el personal predispone para ayudar a los usuarios. Por otro lado, el 25,71% de los encuestados usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc

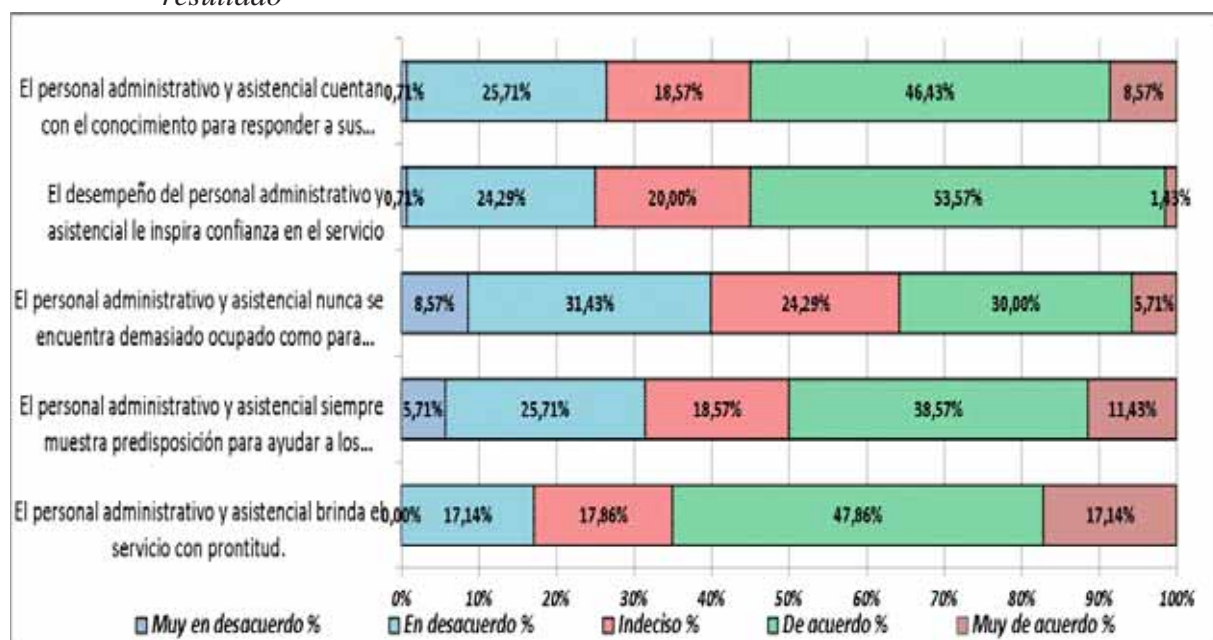
indicaron que están en desacuerdo con que el personal predispone para ayudar a los usuarios; es decir, la mayoría de los encuestados de los usuarios se sienten que los trabajos tienen en la mente que los servicios son beneficiados la sociedad y por ello el servicio de salud es primordial para la sociedad.

A la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial nunca se encuentran demasiado ocupados como para atender a los usuarios;*** el 30,00% de los encuestados del personal administrativo y personal presentan que están de acuerdo con que siempre están ocupados para atender a los usuarios. Por otro lado, el 31,43% de los encuestados usuarios o pacientes de los encuestados muestran que están en desacuerdo con el que personal está ocupado como para atender a los usuarios. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que el personal que atiende están casi ocupados en la Microred Pavayoc, todo ello influye directa e indirecta con la calidad de servicio de los usuarios.

Se observa que el 53,57% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que estar de acuerdo con que ***el desempeño del personal administrativo y asistencial le inspira confianza en el servicio;*** sin embargo, el 24,29% de los encuestados usuarios o pacientes que están en desacuerdo con este ítem. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados usuarios o pacientes mencionaron que siempre procuran realizar los trabajadores en una confianza en el servicio que realizan.

Finalmente, a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas;*** el 46,43% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado mencionaron que están de acuerdo que los conocimientos que tienen el personal que trabaja en la institución; y, el 25,71% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes. Todo ello, se presenta que la mayoría de los encuestados consideran que el personal que trabaja cuenta con experiencia para el servicio y por ende los usuarios calificó como favorables para el servicio.

Gráfico N° 16. Distribución de la muestra según la dimensión calidad del resultado



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

5.5.3. Ambiente físico

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: condiciones ambientales, diseño de las instalaciones, y condiciones para socializar.

Tabla N° 19. Distribución de la muestra según la dimensión de ambiente físico

REACTIVOS	Ambiente físico										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Las instalaciones físicas de la Microred Pavayoc son visualmente apropiadas para la atención de los usuarios.	12	8,57%	23	16,43%	36	25,71%	68	48,57%	1	0,71%	140	100
Las instalaciones físicas cuentan con muebles de espera o asientos para la atención del usuario.	2	1,43%	15	10,71%	23	16,43%	78	55,71%	22	15,71%	140	100
Las instalaciones físicas cuentan con la señalización del caso ante cualquier eventualidad.	3	2,14%	32	22,86%	31	22,14%	66	47,14%	8	5,71%	140	100
Las instalaciones físicas presentan un amplio espacio y comodidad en la atención.	4	2,86%	35	25,00%	36	25,71%	55	39,29%	10	7,14%	140	100
Las ventanillas de atención al público son adecuadas para realizar los trámites y solicitudes.	6	4,29%	24	17,14%	28	20,00%	64	45,71%	18	12,86%	140	100
El personal administrativo y asistencia cuentan con ambientes físicos que contribuyen a una atención diferenciada y oportuna.	4	2,86%	24	17,14%	36	25,71%	72	51,43%	4	2,86%	140	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

A la pregunta: *Las instalaciones físicas de la Microred Pavayoc son visualmente apropiadas para la atención de los usuarios*; el 48,57% de los encuestados usuarios o pacientes presenta estar de acuerdo que si se encuentra apropiados para la atención a los pacientes. Por otro lado, el 16,43% de los encuestados usuarios o pacientes muestran que están en desacuerdo con la visualización apropiado para la atención. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran que existe una adecuada visualización apropiado para la atención de los usuarios en la Microred Pavayoc.

Se observa que el 55,71% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que estar de acuerdo con que *las instalaciones físicas cuentan con muebles de espera o asientos para la atención del usuario*; sin embargo, el 10,71% de los encuestados usuarios o pacientes revelaron que estar en desacuerdo con este caso. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados de los usuarios mencionan que el personal que trabaja en la Microred Pavayoc aceptable para los usuarios.

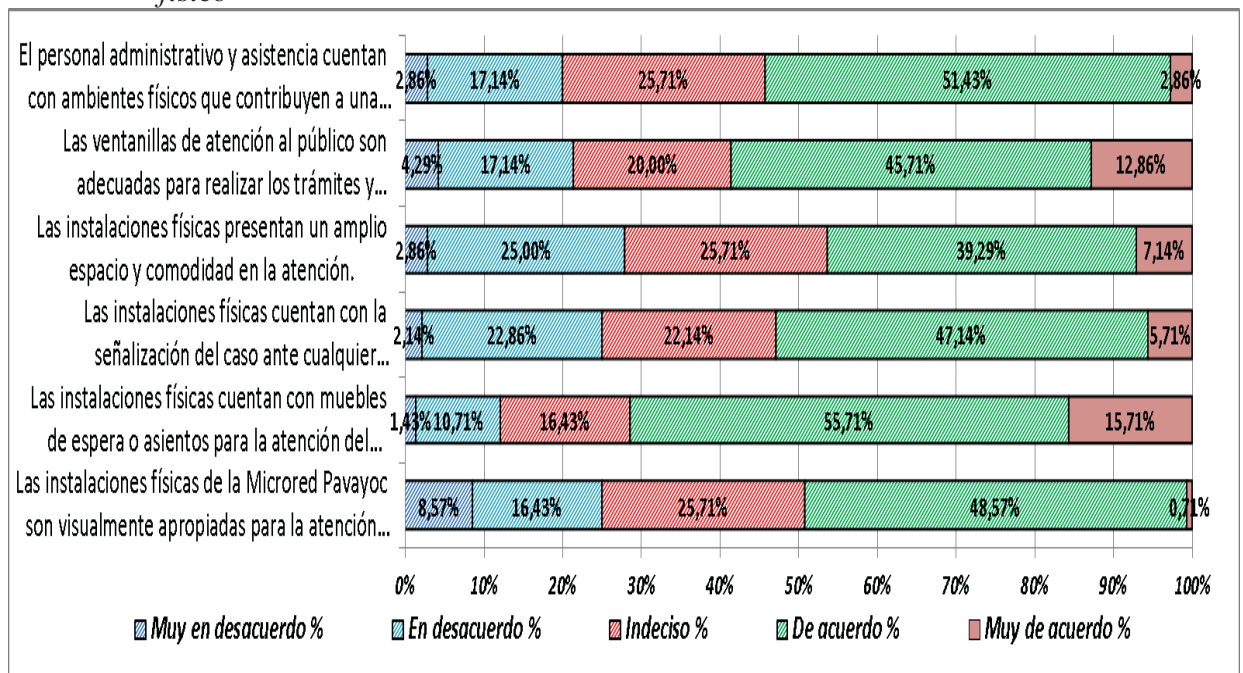
Referente a la pregunta: *Las instalaciones físicas cuentan con la señalización del caso ante cualquier eventualidad*; el 47,14% de los encuestados usuarios o pacientes han manifestado que están de acuerdo con las señalizaciones que presenta la institución; y, el 22,86% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con las señalizaciones que cuenta la institución. Frente a este resultado podemos afirmar, un porcentaje mayoritario de los usuarios o pacientes mencionan que si existe la señalización para la atención de los usuarios.

Frente a la pregunta: *Las instalaciones físicas presentan un amplio espacio y comodidad en la atención*; el 39,29% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con la comodidad de la atención de los usuarios. Sin embargo, el 25,00% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que están en desacuerdo con la comodidad de la atención a los usuarios. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que el trabajo diario en la Microred Pavayoc, cuenta con la comodidad para la

atención de los usuarios, la cual influye directamente en la calidad de servicio de los usuarios.

Referente a la pregunta: *Las ventanillas de atención al público son adecuadas para realizar los trámites y solicitudes*; el 45,71% de los encuestados usuarios o pacientes manifestaron que están de acuerdo con la atención a los usuarios; y, el 17,14% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con la atención a los usuarios. Por lo tanto, este resultado podemos aseverar que la mayoría de los usuarios califican que la infraestructura presenta adecuados para la atención de los trámites y solicitudes.

Gráfico N° 17. Distribución de la muestra según la dimensión de ambiente físico



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Finalmente, a la pregunta: *Los trabajadores cuentan con ambientes físicos que contribuyen a una atención diferenciada y oportuna*; el 51,43% de los encuestados usuarios o pacientes afirmaron que están de acuerdo con los ambientes físicos de la institución. Todo ello, se observa que los encuestados manifestaron que la infraestructura de la Microred Pavayoc es adecuado para los pacientes que contribuyen a una atención diferenciada y oportuna. Pero el

17,14% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con los ambientes físicos de la institución.

5.5.4. Capacidad de respuesta

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: comunican cuando concluirán el servicio, los trabajadores ofrecen un servicio rápido, los trabajadores están dispuestos a ayudar, y los trabajadores no están ocupados.

Tabla N° 20. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta

REACTIVOS	Capacidad de respuesta										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%		
El personal administrativo y asistencial comunica a los usuarios cuando concluirá el servicio solicitado.	6	4,29%	34	24,29%	30	21,43%	69	49,29%	1	0,71%	140	100
El personal administrativo y asistencial ofrece un servicio ágil a la solicitud o trámites de los usuarios.	2	1,43%	30	21,43%	28	20,00%	58	41,43%	22	15,71%	140	100
En el caso de trámites o solicitudes urgentes el personal administrativo y asistencial realiza un servicio ágil.	7	5,00%	28	20,00%	31	22,14%	66	47,14%	8	5,71%	140	100
El personal administrativo y asistencial nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.	10	7,14%	32	22,86%	28	20,00%	60	42,86%	10	7,14%	140	100
El personal administrativo y asistencial de las distintas oficinas está siempre dispuesto en colaborar a los usuarios ante las dificultades de sus trámites o solicitudes.	4	2,86%	32	22,86%	32	22,86%	68	48,57%	4	2,86%	140	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

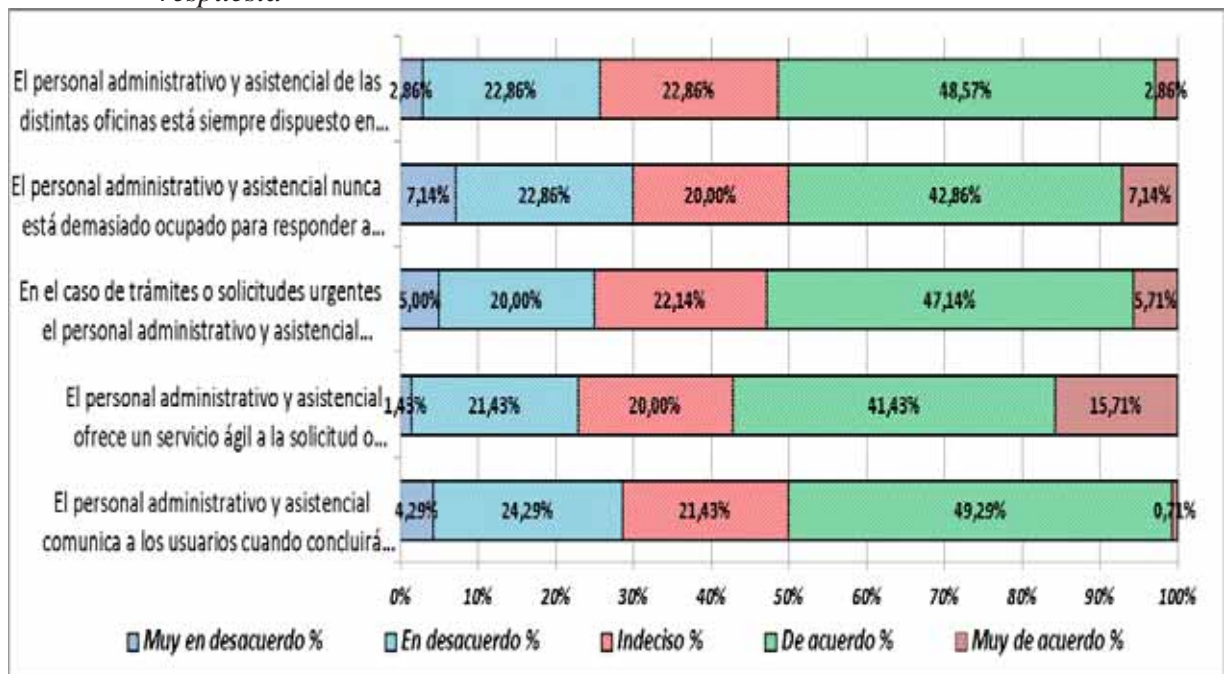
Se observa que frente a la pregunta: *El personal administrativo y asistencial comunica a los usuarios cuando concluirá el servicio solicitado*; el 49,29% de los encuestados usuarios o pacientes respondieron, que están de acuerdo con la comunicación cuando se termina el servicio. Por otro lado, el 24,29% de los encuestados usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc indicaron que están en desacuerdo con las comunicaciones cuando termina el servicio; es decir, la mayoría de los encuestados usuarios se siente que el personal siempre comunica cuando termina el servicio en la institución.

A la pregunta: *El personal administrativo y asistencial ofrece un servicio ágil a la solicitud o trámites de los usuarios*; el 41,43% de los encuestados

usuarios o pacientes presentan que están de acuerdo con un servicio ágil en la institución. Por otro lado, el 21,43% de los encuestados usuarios o pacientes muestran que están en desacuerdo con un servicio ágil en la institución. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran se sienten u observan que los servicio son ágil y la cual influye directamente en la calidad de servicio en la institución.

Se observa que el 47,14% de los encuestados usuarios o paciente manifestaron que estar de acuerdo con que *en el caso de trámites o solicitudes urgentes el personal administrativo y asistencial realiza un servicio ágil*; sin embargo, el 20,00% de los encuestados usuarios o pacientes revelaron que están en desacuerdo con este ítem. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados usuarios o pacientes manifiestan que si realizan los tramites en forma ágil y oportuna para mejorar el servicio y la cual influye directa e indirecta en la calidad de servicio.

Gráfico N° 18. Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Referente a la pregunta: *El personal administrativo y asistencial nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios*; el 42,86% de los encuestados usuarios han manifestado que están de acuerdo no están demasiado ocupados; y, el 22,86% de los encuestados usuarios encuestado indicaron que están en desacuerdo no están demasiado ocupado. Frente a este resultado podemos afirmar, un porcentaje de los encuestados mencionan que no están demasiado ocupados para la atención de los usuarios y todo ello influye directamente en la calidad de servicio en la institución.

Finalmente, a la pregunta: *El personal administrativo y asistencial de las distintas oficinas está siempre dispuesto en colaborar a los usuarios ante las dificultades de sus trámites o solicitudes*; el 48,57% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado mencionaron que están de acuerdo que con la ayuda a los pacientes; y, el 22,86% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con ayuda a los paciente. Todo ello, se presenta que la mayoría de los encuestados consideran ha observado que a los pacientes ayudan el personal administrativo y asistencial en los servicios.

5.5.5. Empatía

Para esta dimensión se tiene los siguientes indicadores: Ofrecen atención individualiza, horarios de trabajo conveniente para los usuarios, tienen trabajadores que ofrecen atención personalizada, se preocupa por los usuarios, y comprende las necesidades de los usuarios.

Tabla N° 21. Distribución de la muestra según la dimensión empatía

REACTIVOS	Empatía										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
El personal administrativo y asistencial es responsables de la atención al usuario brindan un servicio individualizado de ser el caso	2	1,43%	70	50,00%	30	21,43%	34	24,29%	4	2,86%	140	100
En el caso de usuarios con capacidades especiales están son atendidas con prontitud.	3	2,14%	26	18,57%	38	27,14%	68	48,57%	5	3,57%	140	100
Los horarios de atención del personal administrativo y asistencial se muestran visiblemente a los usuarios en cada oficina.	5	3,57%	38	27,14%	33	23,57%	56	40,00%	8	5,71%	140	100
El personal administrativo y asistencial brinda a los usuarios una atención individualizada.	10	7,14%	42	30,00%	29	20,71%	50	35,71%	9	6,43%	140	100
La Microred Pavayoc prevé empleados que ofrezcan una atención personalizada a usuarios preferenciales.	11	7,86%	43	30,71%	30	21,43%	46	32,86%	10	7,14%	140	100
En casos de atención especializada la Microred Pavayoc dispone con el personal idóneo para el servicio.	6	4,29%	34	24,29%	27	19,29%	62	44,29%	11	7,86%	140	100
El personal administrativo y asistencial demuestra atención y preocupación por los trámites o solicitudes de los usuarios.	5	3,57%	40	28,57%	26	18,57%	58	41,43%	11	7,86%	140	100
El personal administrativo y asistencial muestra preocupación por las dificultades o desconocimiento del trámite o solicitud de los usuarios.	1	0,71%	50	35,71%	28	20,00%	48	34,29%	13	9,29%	140	100
El personal administrativo y asistencial presta la debida atención a las necesidades específicas de los usuarios.	4	2,86%	44	31,43%	25	17,86%	53	37,86%	14	10,00%	140	100

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Frente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial es responsables de la atención al usuario brindan un servicio individualizado de ser el caso***; el 50,00% de los encuestados usuarios que están en desacuerdo con el ítem, lo cual significa es responsable de la atención al usuario. Sin embargo, el 24,29% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con que son responsables de la atención al usuario. En consideración, la mayoría de los encuestados manifestaron que si existe una atención individualizada en este centro de servicio de salud.

Se observa que frente a la pregunta: ***En el caso de usuarios con capacidades especiales están son atendidas con prontitud***; el 48,57% de los encuestados usuarios o pacientes respondieron, que están de acuerdo con la atención en la Microred Pavayoc. Por otro lado, el 18,57% de los encuestados usuarios o pacientes de la Microred Pavayoc indicaron que están en desacuerdo con la

atención a los usuarios; es decir, la mayoría de los encuestados de los pacientes observan que hay una parte de los usuarios consideran que no son atendido en prontitud.

A la pregunta: ***Los horarios de atención del personal administrativo y asistencial se muestran visiblemente a los usuarios en cada oficina;*** el 40,00% de los encuestados usuarios presentan que están de acuerdo con este ítem. Por otro lado, el 27,14% de los encuestados usuarios o paciente encuestados muestran que están en desacuerdo con el ítem. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados consideran se observan que hay horarios de atención del personal administrativo y asistencial está visiblemente para el público usuarios.

Referente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial brinda a los usuarios una atención individualizada;*** el 35,71% de los encuestados usuarios han manifestado que están de acuerdo brinda la atención individualizada; y, el 30,00% de los encuestados usuarios o paciente encuestado indicaron que están en desacuerdo con la atención individualizada. Frente a este resultado podemos afirmar, un porcentaje de los encuestados mencionan observan que la atención es individualizada cuando es necesario, y todo ello influye directamente en la calidad de servicio de salud.

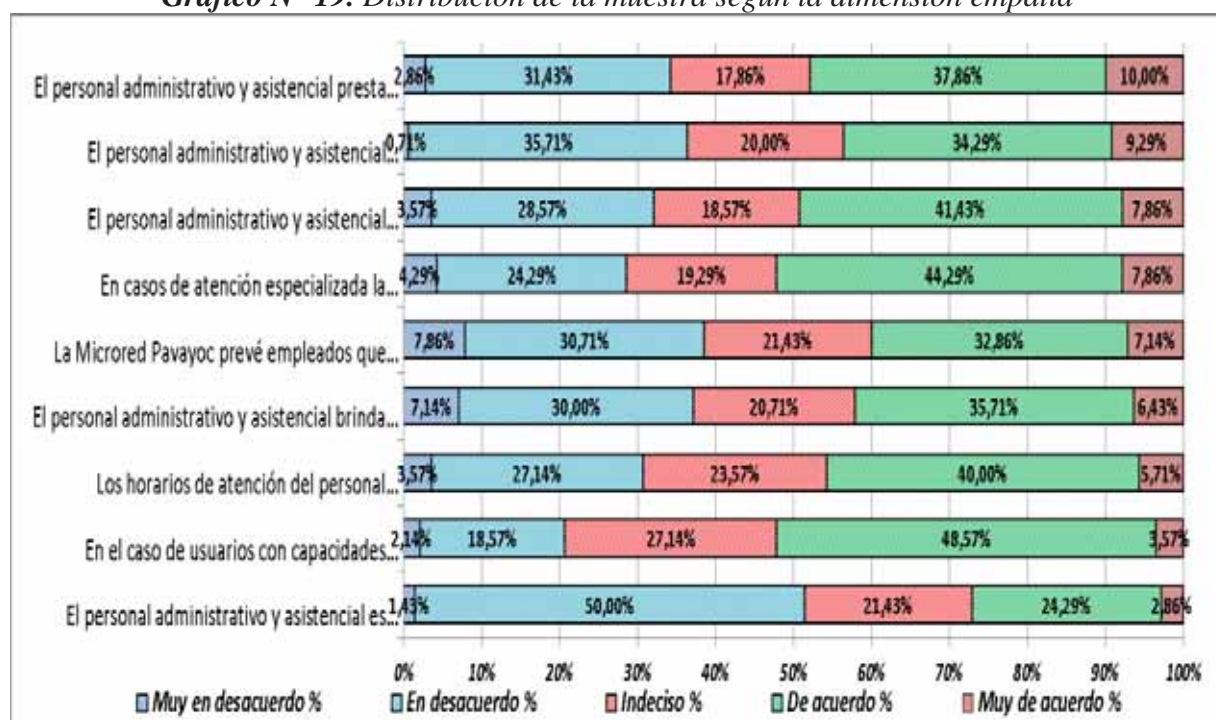
Referente a la pregunta: ***La Microred Pavayoc prevé empleados que ofrezcan una atención personalizada a usuarios preferenciales;*** el 32,86% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado mencionaron que están de acuerdo con el ítem; y, el 30,71% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con el ítem. Todo ello, se presenta que la mayoría de los encuestados consideran que esta institución Microred Pavayoc ofrecen servicio individualizados cuando es necesario preferenciales, y todo ello tiene ese calidad de servicio en la Microred.

Referente a la pregunta: ***En casos de atención especializada la Microred Pavayoc dispone con el personal idóneo para el servicio;*** el 44,29% de los encuestados usuarios o pacientes manifestado que están de acuerdo con el personal tiene idoneidad para el servicio; y, el 24,29% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con el personal es idóneo para el servicio. Frente a este resultado podemos afirmar que un porcentaje mayoritario de los usuarios o pacientes observar que trabajan en esta institución son capacitados en el área indicada.

Frente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial demuestra atención y preocupación por los trámites o solicitudes de los usuarios;*** el 41,43% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con los trámites que realizan los usuarios. Sin embargo, el 28,57% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con los trámites que realizan los usuarios. En consideración, la mayoría de los encuestados observaron que los trámites realizados por los usuarios son manifestados en forma oportuna para resolver en forma inmediato en algunos casos son retrasados.

Referente a la pregunta: ***El personal administrativo y asistencial muestra preocupación por las dificultades o desconocimiento del trámite o solicitud de los usuarios;*** el 34,29% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están de acuerdo con la preocupación en los tramites o solicitud de los usuarios; y, el 35,71% de los encuestados usuarios o pacientes encuestado indicaron que están en desacuerdo con la preocupación en los tramites. Por lo tanto, este resultado podemos aseverar que la mayoría de los usuarios o pacientes observan siempre hay una preocupación por parte del personal administrativo y asistencial, y lo cual influye directamente a la calidad de servicio de salud.

Gráfico N° 19. Distribución de la muestra según la dimensión empatía



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

Finalmente, a la pregunta: *El personal administrativo y asistencial presta la debida atención a las necesidades específicas de los usuarios*; el 37,86% de los encuestados usuarios o pacientes afirmaron que están de acuerdo con las atenciones a las necesidades específicas. Todo ello, se observa y se respeta a los demás y también consideran que el personal administrativo y asistencial cumple con las necesidades específicas de los usuarios. Por otro lado, el 31,43% de los encuestados usuarios o pacientes indicaron que están en desacuerdo con las necesidades específicas por los usuarios pacientes.

5.6. Comprobación de prueba de hipótesis

EL objetivo de este apartado del presente trabajo de investigación es determinar la influencia de la **auditoría social** en la **calidad de servicio** en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.

5.6.1. Prueba de hipótesis correlación prueba

Para completar la descripción, análisis e interpretación y la prueba de hipótesis se ha utilizado el ritual de la significancia estadística planteada por Ronald Aylmer Fisher.

1. Planteamiento de la hipótesis nula y la hipótesis alterna.
2. Selección de nivel de significancia: Se prueba la hipótesis con nivel de significancia del 95%, con un error $p < 0,05$.
3. Estadístico de prueba: Se utilizó el coeficiente de correlación lineal Kendall.
4. Estimación del p-valor (probabilidad del valor de error):
5. Regla de decisión:
 - Si el valor de $p > 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula y se rechaza la Hipótesis Alterna.
 - Si el valor de $p < 0,05$ se acepta la Hipótesis Alterna y se rechaza la Hipótesis Nula
6. Toma de decisiones:
 - Para una adecuada toma de decisión se han trasladado los resultados hallados en el programa estadístico a una tabla de correlaciones.

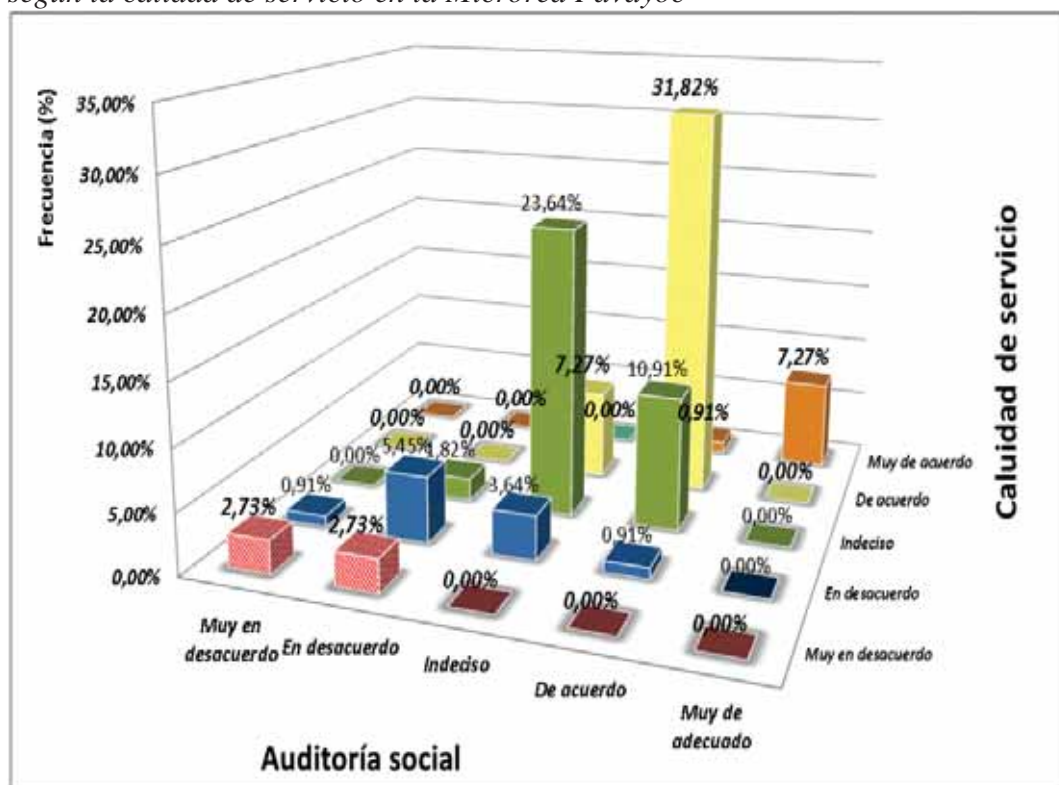
5.6.2. Prueba de hipótesis general

Tabla N° 22. Análisis de la relación de la auditoría según la calidad de servicio en la Microred Pavayoc

Calidad de servicio	Auditoría social										Total	
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy en desacuerdo	3	2,73%	1,00	0,91%	0,00	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4,00	3,64%
En desacuerdo	3	2,73%	6,00	5,45%	2,00	1,82%	0	0,00%	0	0,00%	11,00	10,00%
Indeciso	0	0,00%	4,00	3,64%	26,00	23,64%	8	7,27%	0	0,00%	38,00	34,55%
De acuerdo	0	0,00%	1,00	0,91%	12,00	10,91%	35	31,82%	1	0,91%	49,00	44,55%
Muy adecuado	0	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0	0,00%	8	7,27%	8,00	7,27%
Total	6	5,45%	12	10,91%	40	36,36%	43	39,09%	9	8,18%	110	100,00%

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

Gráfico N° 20. Distribución porcentual cruzada entre la auditoría social según la calidad de servicio en la Microred Pavayoc



Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos.

En la *Tabla N° 22*, es notoria la tendencia adecuada en el desarrollo de la auditoría social en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención, lo cual directamente influye en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención – Cusco, 2018; en un grado de tendencia a

adecuado del 31,82%, de adecuado en un 23,64% es indeciso, en un 7,27% lo cual indica que el personal administrativo y asistencial pueden mejorar o desarrollar una calidad de servicio a través de la implementación de la gestión social, que transversalmente incluyan los indicadores o características de la auditoría social, es decir que se fomente objetivos relacionados con la calidad de servicio en la Microred Pavayoc, debe efectuarse en el desarrollo una auditoría social en el personal administrativo y asistencial.

Procedimiento para el contraste estadístico:

Planteamiento de la hipótesis	H_0 : La auditoría social NO se correlaciona con la calidad de servicio en la Microred Pavayoc.	
	H_1 : La auditoría social se correlaciona con la calidad de servicio en la Microred Pavayoc.	
Nivel de significancia	$\alpha = 0,05 = 5\%$	
Estadístico de contraste	Correlación de Kendall: $\tau_b = (n_P - n_Q) / \sqrt{(n_P + n_Q + n_{E(X)}) (n_P + n_Q + n_{E(Y)})}$	Valor calculado $Tau_B = 0,749$; $\rho = 0,000$
Escala del valor de coeficiente	0 = Relación nula De 0 a 0,2 = Relación muy baja De 0,2 a 0,4 = Relación baja De 0,4 a 0,6 = Relación moderada De 0,6 a 0,8 = Relación alta De 0,8 a 1 = Relación muy alta 1 = Relación perfecta	Interpretación: Como $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; se tiene que la correlación es alta .
Elección de la hipótesis	Como $\rho < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la auditoría social se correlaciona con la calidad de servicio en la Microred Pavayoc.	

Se acepta H_1 y se rechaza H_0 :

H_1 : La auditoría social se correlaciona con la calidad de servicio en la Microred Pavayoc. ($\rho = 0,000 < 0,05$).

Al aplicar el coeficiente de correlación Tau Kendall entre las variables de auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018; evidencia una relación positiva estadísticamente significativamente moderadamente buena ($Tau_B = 0,749$ y $\rho = 0,000$) y directamente proporcional; es decir existe buenas auditoria sociales del personal administrativo y asistencial se mantendrá inalterable dependiente de la calidad de servicio en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, debido a que el $p < 0,01$ se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa.

El personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018; es notoria la incidencia del desarrollo de la auditoría social específicamente el equidad, trabajo, medio ambiente, cooperación, carácter no lucrativo, y compromiso con el entorno que realizan el personal administrativo y asistencial, es decir que a mayor participación esta contribuirá a mejorar la calidad de servicio en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco.

.

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de auditoría social y su relación con la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018; tuvo como objetivo determinar la relación que existe que tienen las variables antes mencionadas. Dicho estudio busca resaltar el valor del personal administrativo y asistencial como un recurso en la Microred Pavayoc, considerando la auditoría social son factores para mejorar el servicio de salud en el que se encuentran; asimismo, el grupo del personal administrativo y asistencial buscan fomentar un ambiente y condiciones de mejorar el servicio de salud en la Microred Pavayoc, siendo esto de gran importancia para el ámbito del sector salud y del mismo modo, la satisfacción del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención – Cusco.

En la actualidad estos estudios de auditoría social y la calidad de servicio ha generado con ímpetu en la gestión para quienes están a cargo de la Microred y el personal administrativo y asistencial y del mismo modo buscan fomentar un ambiente y condiciones de identificado el personal administrativo y asistencial en la Microred de servicio de salud.

6.1. Discusión de resultados

Basado en las teorías que fundamentan la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial, se realizó la discusión a lo planteado en la presente investigación.

En esta investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos podemos ver que si existe relación significativa entre la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de

la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, evidenciando una correlación positiva de nivel moderado bueno, por lo tanto nuestra hipótesis queda corroborada, es decir, a mayor auditoría social mayor calidad de servicio; a menor auditoría social menor calidad de servicio, cabe precisar que correlación no es sinónimo de causalidad.

Existe una relación significativa entre la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, se muestra en la *Tabla N° 22*, en el que se observa una correlación de prueba no paramétrica Correlación de Tau Kendall $Tau_B = 0,749$, $\rho = 0,000$ al relacionarlos. Ello evidencia, que existe una relación positiva entre estas dos variables. Pérez Geldres (2013), también evidenciaron dicha relación en su trabajo de investigación “La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las medianas y grandes empresa mineras en el Perú”. Los cuales realizaron un estudio que tuvo como objetivo es determinar si la Auditoría de gestión, influye en la Responsabilidad Social de las medianas y grandes empresa mineras en el Perú. Llegando a la siguiente conclusión, La auditoría de gestión influye en la responsabilidad social empresarial de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú; debido a que la auditoría de gestión es una herramienta para hacer seguimiento al buen cumplimiento de la gestión de la responsabilidad social empresarial y en caso de que la empresa no gestione bien sus recursos o no se cumplan eficientemente las metas u objetivos planeados, permite redireccionarla eficientemente. Asimismo, verifica la existencia de métodos adecuados de trabajo y comprueba la correcta utilización de recursos. Por consiguiente, constata que este trabajo asocia con la presente investigación porque ambos pretende evaluar el auditoría social en personal administrativo de la Microred Pavayoc, en este caso se infiere que la auditoría social y la calidad de servicio son de gran importancia en el ámbito Microred de servicio de salud, por lo tanto, la labor que desempeña el personal administrativo y asistencial es vital para lograr los objetivos institucionales de servicio de salud, por lo cual mantener un servicio

adecuado con calidad en la Microred es importante y si un personal administrativo y asistencial se encuentra comprometido con la Microred de servicios de salud, se puede lograr los objetivos primordiales de esta institución.

Del mismo modo, se observa Apaza Figueroa (2016), quien presenta un trabajo de investigación, con el tema: “La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las minas del grupo Aruntani en el Perú periodo 2013 - 2014”. En donde llega a los resultados muy importantes de que estos manifiestan de que se ha demostrado que el cumplimiento de metas y objetivos institucionales influyen en la inversión en prevención en seguridad salud laboral; debido a que las minas del grupo Aruntani planifican el cumplimiento de determinadas metas u objetivos institucionales al generar un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral, el cual contempla invertir en seguridad y cumplir con la legislación nacional vigente, reglamentado bajo el D.S. 055-2010-EM, que implica un plan anual de capacitación en seguridad y salud laboral a los trabajadores de las empresas mineras del Grupo Aruntani. Cabe precisar que en el presente estudio se cumplió los objetivos y se comprobó la hipótesis planteada, concluyendo que existe una relación significativa entre la auditoría social y la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicio de Salud La Convención – Cusco, 2018, es decir que las variables de estudio se relacionan entre sí.

El ***primer objetivo específico***, se muestra los resultados obtenidos se encuentra en la *Tabla N° 11* a *Tabla N° 16*, donde se describe la variable de auditoría social, donde se ha demostrado que si existe la auditoría de forma deficiente en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, ello indica que describí, del mismo modo que los resultados del estudio realizado por Bobadilla Quispe (2017), quien concluyó que existe una relación estadísticamente significativa, se llegó a determinar la incidencia de la propuesta de auditoría social en el proceso de autoevaluación con fines de

acreditación internacional del Conceso Nacional de Acreditación - CNA de Colombia en la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna, semestre 2014-I. La auditoría social afecta significativamente a la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna ($p= 0,000$). En la figura 2, se muestra que el 48.21% de los docentes calificaron como “buena”; los indicadores considerados fueron equidad, trabajo, medio ambiente, cooperación, carácter no lucrativo y compromiso con el entorno. Por otro lado, Apaza Figueroa (2016), en su objetivo principal es determinar si la auditoría de gestión, influye en la Responsabilidad Social de las minas del Grupo en el Perú, periodo 2013-2014. Llega a las conclusiones importantes como se ha demostrado que el nivel de eficiencia y eficacia organizacional, incide en el nivel de competitividad y productividad en el trabajo, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de estándares de producción pese a factores externos adversos, como es la caída internacional del precio de metales; esto demuestra que las minas del Grupo Aruntani son competitivas y productivas.

Por consiguiente, el tema abordado desde el punto de vista del personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc, que si bien actualmente ha ido creciendo la importancia de conocer los aspectos del personal administrativo y asistencial hacia la Microred, especialmente en cuanto a un aspecto de consecuencia del propósito de permanencia por parte de los usuarios o pacientes, consideramos que probablemente la percepción medianamente favorable de la organización de lado de los usuarios.

En *segundo objetivo específico*, se muestra el nivel de calidad de servicio Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, están representado en la *Tabla N° 17 a Tabla N° 21*, en el que se evidenció la descripción desde el lado de los usuarios; lo cual indica que la calidad de servicio es regular según la percepción de los usuarios. A este resultado coincide el trabajo de Chacón Vega (2018), quien realiza una investigación “Implicancia de la auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica practica en las empresas de servicios de saneamiento

para obtener eficacia eficiencia efectividad en la Dirección Estratégica Corporativa”, señala que los resultados muestran que la evaluación multidisciplinaria, sistemática, analítica e independiente; la información financiera, económica y de calidad; el examen metodológico y objetivo; hacen de la Auditoría Integral, a través de sus procesos operativos, aplicación adecuada de sus recursos, mediante una herramienta importante de asesoría y consultoría a la gestión empresarial en la planificación, organización, ejecución y evaluación de la empresa, ya sea sobre las herramientas para la gestión como para el proceso de planificación financiera de una empresa de saneamiento. Por consiguiente, constata que este trabajo asocia con la presente investigación porque ambos pretende evaluar el auditoría integral y la calidad de servicio, en este caso se infiere que la auditoría social y la calidad de servicio son de gran importancia en el ámbito de estudio, es decir si se quiere establecer auditoría social para mejorar los servicios para los usuarios. Del mismo modo, corrobora los resultados de la investigación cuando afirma que sí existe una relación entre clima organizacional y compromiso continuidad y de ellos con algunas características personales administrativas y asistenciales de la Microred Pavayoc.

Finalmente, se puede observar es importante dar a conocer estos resultados que conlleva a crear propuestas que posibiliten una buena condición laboral enfocado al desarrollo social, que permita a la Microred de servicio salud en la provincia de La Convención ser un pertinente en su prestación de calidad de servicio al usuario, en el sector de salud, ya que mediante la licencia social, las instituciones públicas interactúan saludable y provechosamente con su entorno. De esta forma se evita causar externalidades negativas y se promueven el desarrollo y bienestar de los usuarios o los beneficiarios a las que está circunscrito en la Microred Pavayoc de la Red de servicios de salud La Convención.

CONCLUSIONES

Primera

De los resultados se tiene que la auditoría social está directamente relacionada con la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred de la Red de servicios de Salud La Convención, dado por el coeficiente de correlación de Tau Kendall denominado Tau-B = 0,749 que demuestra la importancia de la auditoría social, que a través del conocimiento de la calidad de servicio contribuye a que tomen decisiones más acertadas en cumplimiento de la gestión de calidad de servicio y en caso de que las mismas de la Microred Pavayoc no gestionen bien sus recursos o no se cumplan eficientemente las metas u objetivos planeados, permitirá redireccionarla oportunamente.

Segunda

Se ha demostrado que las características de la auditoría social que el cumplimiento de metas y objetivos institucionales influye en el personal administrativo y asistencial de la Microred de la Red de servicios de Salud La Convención; debido a que la Microred Pavayoc, nunca se ha practicado una auditoría de tipo social, las cuales son acciones preventivas para que la gestión mejore en el sector de salud, así mismo la Auditoría Social como mecanismo de control sobre las labores que desempeña el personal a cargo de brindar los servicios, es fundamental para lograr mejoras en la prestación de servicios en la Microred Pavayoc, de la Red de Servicios de Salud La Convención.

Tercera

El nivel de calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred de la Red de servicios de Salud La Convención - Cusco, 2018; es

regular en cuanto la evaluación de los participantes en el estudio demuestran que puede subsistir sin el aporte constructivo de la sociedad ni de los usuarios, sobre la manera adecuada en que se deben brindar los servicios de la misma, puesto que la entidad fue creada por la población y de esta manera se establece su influencia positiva.

RECOMENDACIONES

Primera

Que los funcionarios de la Microred Pavayoc y de la Red de Servicios de Salud La Convención, propongan se implemente la auditoría social y que por tanto el personal administrativo y asistencial y juntamente con la Oficina de Control Interno, realicen exámenes semestralmente ya que las recomendaciones obtenidas en esta investigación, harán que se valore y se mejore la calidad del servicio que se brinda en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco.

Segunda

Que, los funcionarios de Órgano de Control Institucional en coordinación con la Oficina de Gestión y Desarrollo del Potencial Humano de la Red de Salud, ejecuten una auditoria social como reconocimiento social, donde abarcar el costo beneficio de los servicios brindados, mejorando las políticas de la institución dentro de todas las áreas de la Microred Pavayoc, incluidos los usuarios, así mismo el diagnóstico de la gestión de la Microred Pavayoc, se deben medir no solo financiera y económicamente, sino desde un punto de vista social.

Tercera

La evaluación del desempeño del personal administrativo y asistencial, debe ser realizado por la Unidad de Gestión y Desarrollo del Potencial Humano, como identificación de la aportación social, debe estar presente el auto perfeccionamiento de los trabajadores y debe existir identificación por parte del personal administrativo y asistencial, a través de charlas de motivación o de coaching que ayuda a comprender a los servidores públicos y que el servicio que brindan lo realizan en favor de la salud de la población y que si esta desea lograr reconocimiento, debe existir productividad e involucramiento en el trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia*. Paidós.

Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad*. España: Editorial Paraninfo.

Alemany Eguidazu, J. (2008). *Auditoría legal: «due diligence» y opiniones legales en los negocios mercantiles*. Cizur Menor (Navarra): Thomson Civitas.

Almeida Cerredá, M. (2009). La evaluación del desempeño de los empleados públicos. En particular, el establecimiento de sistemas de evaluación del desem. *ALMEIDA.Indd, 04*, 115-158.

Alonso Rivas, G. (1989). *Auditoría informática*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Álvarez Barcial, A. (2014). *Auditoria i eficiència energètica de l'edifici seu districte Eixample* (Trabajo de final de grado, Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona). Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/21679>

AMHON. (2015). Manual de Auditoría Social. Recuperado 21 de abril de 2019, de Manual 3. USAID website: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Pv-c2yHszMJ:https://www.amhon.org/inicio/images/demo/doc/herramientas/Manual3_Auditoria_social.pdf+&cd=22&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Aniorte, N. (2015). Obtenido de Servicios de calidad. Recuperado 13 de mayo de 2019, de Aniorte website: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

- Anzueto, R. (2011). ¿Qué utilidad tiene el servicio? Recuperado 6 de mayo de 2019, de FACOM website: <http://www.galileo.edu/facom/noticias/que-utilidad-tiene-el-servicio/>
- Apaza Figueroa, C. M. (2016). *La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las Minas del Grupo Aruntani en el Perú periodo 2013 - 2014* (Tesis, Universidad Nacional del Altiplano). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8189>
- Arangüena Pernas, A., & Rodríguez Ruiz, J. (1994). *Auditoría medioambiental en la empresa*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Arenas del Buey Torres, P. (2003). *Auditoría fiscal, concepto y metodología*. Recuperado de https://www.academia.edu/26655567/AUDITOR%C3%8DA_FISCAL._CONCEPTO_Y_METODOLOG%C3%8DA
- Arnau Moral, F., & Arnau Zoroa, F. (1994). Auditoría tributaria de empresas: Retenciones e ingresos a cuenta de rendimientos de capital mobiliario. *Partida doble*, (46), 76-83.
- Ávila, Marlín Oscar. (2002). Auditoría social. *Conferencia ofrecida en el II Congreso Centroamericano de Profesionales Universitarios*. Presentado en Honduras. Honduras.
- Bailón Olea, N. B. (2014). La capacitación y el desarrollo del personal - GestioPolis. Recuperado 6 de mayo de 2019, de GestioPolis website: <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>

Ballesteros, C., & Del Río, E. (2003). La auditoría social. Recuperado 22 de abril de 2019, de La auditoría social - Reas website: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PPODUVDHSmwJ:https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/La_auditoria_social_y_la_economia_solidaria.pdf+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Bernal Montañés, R., & Coltell Simón, Ó. (1996). *Auditoría de los sistemas de información*. Universidad Politécnica de Valencia.

Bobadilla Quispe, M. I. (2017a). Auditoría social y su influencia en la responsabilidad social universitaria de las Universidades Públicas del CRISUR, 2015. *Revista ciencia y tecnología*, 3(3), 63-70.

Bobadilla Quispe, M. I. (2017b). *Propuesta de auditoría social a la Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas de la Universidad Privada de Tacna y el proceso de autoevaluación con fines de acreditación del CNA de Colombia, semestre 2014-I* (Tesis, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna). Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/976>

Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. Recuperado de JSTOR.

Castillo Girón, M. L. (2016). Auditoría social en Guatemala: Mucha teoría y poca práctica. Recuperado 21 de abril de 2019, de Curso: Descentralización y gobierno local website: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d0sNvIS9fxkJ:labme>

dios.com/wp-content/uploads/2017/04/Auditori_a-social-local-2016.pdf+&cd=15&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Cervera Martínez, J. (2001). *La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación: un plan sencillo y práctico con ejemplos*. Recuperado de <http://www.editdiazdesantos.com/libros/cervera-martinez-josep-la-transicion-a-las-nuevas-iso-90002000-y-su-implantacion-un-plan-sencillo-y-practico-con-ejemplos-L03005190101.html>

Chacón Vega, R. M. (2018). *Implicancia de la auditoría integral y su sostenibilidad procedimental teórica practica en las empresas de servicios de saneamiento para obtener eficacia eficiencia efectividad en la dirección estratégica corporativa* (Tesis, Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2421>

Chávez Carapia, J. del C. (2003). *La participación social: retos y perspectivas*. Barcelona: Plaza y Valdés S.A. de C.V.

Córcoles Cubero, A. I. (2011). *El manual de acogida en la empresa: la tabla de salvación para jefes y empleados*. Madrid: FC Editorial.

David, F. R. (2008). *Conceptos de administración estratégica* (11.^a ed.). México: Pearson Educación.

De la Peña Gutiérrez, A. (2014). *Auditoría. Un enfoque práctico* (1.^a ed.). Madrid - España: Editorial Paraninfo.

De Lima Pinel, M. de F., Paulo Cosenza, J., & Llena Macarulla, F. (2015). La auditoría social como mecanismo de control de la responsabilidad social de

las empresas: la metodología de Theodore J. Kreps. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 85-100.

Del Bas Marfá, E. (2011). *Guía de auditoría laboral de legalidad*. Barcelona - España: Centro Europeo de Auditores Socio-Laborales, CISS - Wolters Kluwer.

Del Bas Marfá, E., & García Munguira, J. I. (2007). *Prácticum de auditoría laboral de legalidad*. Madrid: La Ley (Wolkers Kluwer).

Desarrollo de la Responsabilidad Social DERES. (2003). Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay. Recuperado 30 de abril de 2019, de Comisión de Investigación y Desarrollo de DERES website: <https://docplayer.es/259349-Manual-para-la-preparacion-e-implementacion-del-balance-social-en-el-uruguay.html>

Detrell, J. (2000). *Auditoría del sistema de gestión de la calidad de laboratorios de ensayo*. Terrassa: Tecnitex Documentación.

Edenred. (2017). 4 formas de evaluación del desempeño laboral | Edenred. Recuperado 6 de mayo de 2019, de Edenred website: <https://www.edenred.es/blog/como-evaluar-rendimiento-empleados/>

Ediciones Díaz de Santos. (1994). *Dirección por objetivos: aplicaciones en la pequeña empresa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Euskera. (2012). Auditoria social. Recuperado 21 de abril de 2019, de Red de redes de economía alternativas y solidaria website: <http://www.auditoriasocial.net/>

Fernández-Vítora, V. C., Conesa Ripoll, V., & Conesa Ripoll, L. A. (1997). *Los instrumentos de la gestión ambiental en la empresa*. Madrid-Barcelona-México: Mundi-Prensa.

Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001:2008. Recuperado 13 de mayo de 2019, de Obtenido de Eumed. net website: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/indice.htm>

Gallego, M. (1999). El balance social como herramienta de auditoria organizacional. *Revistas Académicas. Universidad EAFIT*, 35(115), 27-40.

Gómez Villoldo, A. (2016). Manual de gestión de Calidad paso a paso. Recuperado 6 de mayo de 2019, de Manual de gestión de Calidad paso a paso website: <http://asesordecalidad.blogspot.com/2016/08/venta-del-libro-guia-de-elaboracion-de.html>

Guerra García, G. (1997). Entre Costos y Beneficios. El Análisis Económico del Derecho en Perspectiva 1. Recuperado 1 de mayo de 2019, de CATHEDRA - Espíritu del Derecho website: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BIBvIRTUAL/Publicaciones/Cathedra/1997_n1/Ent_Cost_Ben_Anali_Eco_Der.htm

Gutiérrez Noriega, I. F. (2007). *Auditoría social aplicada al proceso de alfabetización* (Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de <https://docplayer.es/5935227-Universidad-de-san-carlos-de-guatemala-facultad-de-ciencias-economicas-auditoria-social-aplicada-al-proceso-de-alfabetizacion-tesis.html>

Guzmán Mapuri, C. (2016). Los instrumentos de gestión. Recuperado 3 de mayo de 2019, de La cosa pública website: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/los-instrumentos-de-gestion/>

Hernández, E., Irías, J., & Ávila, M. Ó. (2007). Metodología de Auditoría Social a la Estrategia para la Reducción de la Pobreza. Recuperado 21 de abril de 2019, de Controlatugobierno.com website: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4iD7FMK93ysJ:controlatugobierno.com/archivos/manuales/Metodologia_AS_ERP_1007.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México D.F: McGraw-Hill Education.

Hevia, E., & Hevia Vázquez, E. (2006). *Fundamentos de la auditoría interna*. Madrid: Instituto de Auditores Internos de España.

Horovitz, J. (1994). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. McGraw-Hill.

ISO 9000:2005. (2015). ISO 9000:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Recuperado 6 de mayo de 2019, de ISO website: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Lane, A. (2014). Fidelidad al producto vs fidelidad a una tienda en el comercio electrónico. Recuperado 6 de mayo de 2019, de Shopify website: <https://es.shopify.com/blog/13626325-fidelidad-al-producto-vs-fidelidad-a-una-tienda-en-el-comercio-electronico>

- Lira Mejia, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes* (1.^a ed.). Recuperado de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mWgP_49oZ2IJ:https://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Martínez Cruz, M. (2005). La auditoría social. Fortaleciendo capacidades en participación ciudadana. Recuperado 21 de abril de 2019, de Global Communities Partners for Good website: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IHhuQ1vT5CAJ:www.globalcommunities.org.ni/media/documentos/GMAuditoriasocial190515.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (3.^a ed.). Palo Alto: Consulting Psychologists Press. Palo Alto, C. A. 19.
- Menjívar Guardado, I. M., Munguía Valencia, B. A., & Urquilla, O. M. (2014). *Auditoría Social como herramienta para los profesionales en Contaduría Pública, en la medición y evaluación de los beneficios derivados de los proyectos ejecutados por organizaciones no gubernamentales del sector educación* (Bachelor, Universidad de El Salvador). Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5477/>
- Mora Enguídanos, A. (2009). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid (España): ECOBOOK.
- Múñch Galindo, L., & Sandoval, P. (2006). *Nuevos fundamentos de mercadotecnia: hacia el liderazgo del mercado*. Trillas.

- Nevado Peña, D. (1999). *Control de gestión social: la auditoría de los recursos humanos*. Cuenca, España: Universidad de Castilla La Mancha.
- Ojeda Mesa, L., & Carmona González, M. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 1(2), 146-159.
- Oltra Comorera, V., Curós Vilà, M. P., Díaz Cuevas, C. A., Rodríguez-Serrano, J. C., Teba Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ortega Aguaza, B. (2012). Análisis Coste-Beneficio. *eXtoikos*, (5), 147-149.
- Pérez Geldres, C. R. (2013). *La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú* (Tesis, Universidad de San Martín de Porres). Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/634>
- Pizzo, M. (2012). Como Servir con Excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo. Recuperado 6 de mayo de 2019, de ComoServirConExcelencia.com website: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/demo-libro>
- PNUD. (2018). Auditoría Social. Recuperado 21 de abril de 2019, de <http://www.auditoriasocial-pnud.org/quienes-somos> website: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:a7nMtG7xfNIJ:www.auditoriasocial-pnud.org/quienes-somos+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- POPULAR. (2015). ¿Qué es el potencial humano y cómo un coach puede desarrollarlo? Recuperado 6 de mayo de 2019, de Impulsa Popular - Banco

Popular Dominicano website: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-el-potencial-humano-y-como-un-coach-puede-desarrollarlo/>

Proética. (2009). Guía para el desarrollo de la auditoría social al poder judicial. Recuperado 7 de mayo de 2019, de Programa Regional Andino: Auditoría Social a los Sistemas de Justicia website: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Op0rHmNf9dMJ:www.corteidh.or.cr/tablas/CD0387-4.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Puyal, E. (2001). Esther Puyal: «La comunicación interna y externa en la empresa», por María Angela Jiménez Montañés, Universidad de Zaragoza (España). Recuperado 22 de abril de 2019, de 5campus.com website: <https://ciberconta.unizar.es/LECCION/comui/inicio.html>

Ramírez Cardona, C. (2013). *Fundamentos de administración* (3.^a ed.). Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramos Ramírez, B., & Mojica, E. (2011). Gestión de Riesgos. Principios Directrices. Recuperado 7 de mayo de 2019, de Academia.edu website: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:kBtyfGWrgCYJ:https://www.academia.edu/33528369/GESTI%25C3%2593N_DEL_RIESGO._PRINCIPIOS_Y_DIRECTRICES+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Ríos Ramos, F. (2010). Tips para el crecimiento organizacional, profesional y personal. Recuperado 6 de mayo de 2019, de La importancia del manual de organización y funciones website: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>

- Riveros Silva, P. E. (2002). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Bogotá - Colombia: Riveros Silva 2002 .
- Rodríguez Sánchez, M. (2005). La Responsabilidad Social Empresarial y los consumidores. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (53). Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=17405308>
- Romagnoli, S. (2007). Herramientas de gestión: Diagnóstico Empresarial. *Fruticultura y Diversificación*, (52), 9.
- Ruesga Benito, S. M., & Durán, G. (2000). *Empresa y medio ambiente*. Madrid: Pirámide.
- Ruiz López, D., & Cadéas Ayala, C. E. (2003). ¿Qué es una política pública? Recuperado 3 de mayo de 2019, de Revista Jurídica website: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:itzEWht1kScJ:www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/%24FILE/QU%25C3%2589_ES_UNA_POL%25C3%258DTICA_P%25C3%259ABLICA.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Ruiz Roqueñi, M., & Retolaza Ávalos, J. L. (2005). La auditoría social como instrumento de posicionamiento de la economía solidaria. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 53, 285-304.
- Schermerhorn, J. R. (2002). *Administración*. México: Limusa.
- Téllez Trejo, B. R. (2004). *Auditoría: un enfoque práctico*. México: Thomson Learning.

- Teni Cacao, F. E. (2008). *La importancia de ejercitar la auditoría social como medio de control ciudadano para transparentar la Gestión de la administración pública*. (Tesis, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YZCw6WCSGvwJ:biblioteca.oj.gob.gt/digitales/31437.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Trejo, G. (2015). Por qué el Gobierno reprime la auditoría social en México [Internacional]. Recuperado 10 de abril de 2019, de El País website: https://elpais.com/internacional/2015/03/27/actualidad/1427484973_254521.html
- Ucha. (2008). Definición de Examen. Recuperado 6 de mayo de 2019, de Definición ABC website: <https://www.definicionabc.com/general/examen.php>
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México: Progreso S.A.
- Yanchatipán Suárez, J. L. (2016). *La Auditoría Social y Solidaria, en las organizaciones bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria-SEPS* (Tesis, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22896>

Anexos

Anexo N° 1. Matriz de consistencia.

AUDITORÍA SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION - CUSCO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la auditoría social influye en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICO a) ¿Cuál es la característica de la auditoría social en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018? b) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la influencia de la auditoría social en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO a) Describir las características de la auditoría social en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018. b) Determinar el nivel de calidad de servicio desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La auditoría social influye de manera directa en la calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO a) La auditoría social en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, presenta en forma deficiente. b) El nivel de calidad de servicio desde la percepción de los usuarios en la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018, es regular.</p>	<p>VARIABLE 1 Auditoría social Dimensiones: • Equidad. • Trabajo. • Medio ambiente. • Cooperación. • Carácter no lucrativo. • Compromiso con el entorno.</p> <p>VARIABLE 2 Calidad de servicio Dimensiones: • Calidad de las interacciones. • Calidad del resultado. • Ambiente físico. • Capacidad de respuesta. • Empatía.</p>	<p>Tipo de Investigación: • Descriptiva. • Correlacional.</p> <p>Población y muestra: La población está compuesta por 118 trabajadores. La muestra es no probabilístico por método por conveniencia de 110 encuestas.</p> <p>Técnicas: • Observación directa. • Encuestas. • Análisis documental.</p> <p>Instrumentos: • Ficha de observación. • Cuestionario. • Fichas bibliográficos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 2. Matriz del instrumento para la recolección de datos.

AUDITORÍA SOCIAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DE LA MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION - CUSCO, 2018

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	#Ítems	%	Escala valorativa	Instrumento
Auditoria social: Conceptual: “La auditoría social es un proceso de propuesta, monitoreo, seguimiento, verificación y evaluación cuantitativa y cualitativa, que la sociedad civil realiza a la gestión del Estado y entidades no estatales que administran recursos nacionales o internacionales” (Castillo Girón, 2016).	Equidad	Equidad con el respeto	En la Microred Pavayoc me siento respetado en todo momento.	05	20%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5 Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo= 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5	Cuestionario encuesta
		Igual oportunidad	En la Microred Pavayoc existe igualdad de oportunidad. Nunca he sentido que a otros trabajadores administrativo y asistencial se les trate mejor				
		Acceso a la información	Tengo acceso a la información de la Microred Pavayoc. Existen reuniones informativas constantemente.				
	Trabajo	Crear e innovar	En la Microred Pavayoc se me potenció crear e innovar	05	20%		
		Comunicación fluida	En la Microred Pavayoc la comunicación es fluida.				
		Trabajos adecuados	En la Microred Pavayoc tengo los medios necesarios para realizar el trabajo adecuadamente.				
		Sueldos justos	Los sueldos son otorgados de acuerdo al trabajo asignado.				
	Medio ambiente	Responsabilidad los ocupa	Los puestos de responsabilidad los ocupan los más capacitados.	05	15%		
		Políticas del medio ambiente	En la Microred Pavayoc se implementa políticas de medio ambiente.				
		Gestión problemática del medio ambiente	En la Microred Pavayoc mejora de forma continua la gestión del medio ambiente. Conozco la problemática ambiental de la Microred Pavayoc				
	Cooperación	Activamente en la gestión del medio ambiente	Me siento satisfecho con la política ambiental de la Microred Pavayoc Participé activamente en la gestión medio ambiental de la Microred Pavayoc ahorrando energía, materiales y utilizando materiales reciclados.	05	15%		
		Toma de decisiones	El grado de jerarquía interna en la toma de decisiones es adecuada.				
		Negociación e igualdad	En la Microred Pavayoc se negocia con relaciones de igualdad. El trato que les doy a los usuarios es sin ningún tipo de discriminación.				
	Carácter no lucrativo	Trabajo en equipo	En la Microred Pavayoc fomento el trabajo en actividades de trabajo en equipo en el caso de ser necesario. Conozco que la Microred Pavayoc se fomenta el trabajo en equipo.	05	15%		
		Fuentes de financiamiento	Conozco que la Microred Pavayoc busca diversificar sus fuentes de financiamiento.				
		Medidas de ahorro	En la Microred Pavayoc se establece medidas de ahorro para controlar el gasto.				
		Fines sociales	La distribución de los beneficios es adecuada a los fines sociales de la Microred Pavayoc.				
	Compromiso con el entorno	Porcentaje de ejecución de gastos	Participé frecuentemente en las reuniones de decisión para ejecución de los gastos. El directivo de la Microred Pavayoc informa el % de ejecución del presupuesto.	05	15%		
		Los servicios básicos	Los servicios que brinda la Microred Pavayoc son los necesarios				
		Futuros usuarios	Recomiendo con frecuencia la Microred Pavayoc a futuros usuarios.				
Aspectos de identificación		El trato que recibí en la Microred Pavayoc es acorde a los niveles de la institución. Mi permanencia en la Microred Pavayoc obedece a un aspecto de identificación.					
		Actividades a mejorar	La Microred Pavayoc propicia actividades para la mejorar de la zona donde se desarrolla.				

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	#Ítems	%	Escala valorativa	Instrumento
Calidad de servicio: Conceptual: Brady y Cronin (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach	Calidad de las interacciones	Actitud	El personal administrativo y asistencial cumple eficazmente el tiempo establecido el servicio ofrecido.	07	20%	Escala de medición: Ordinal Puntuación de 1 a 5 Muy en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5	Cuestionario o encuesta
			Cuando el usuario tiene un problema en sus trámites el personal administrativo y asistencial lo resuelve eficientemente demostrando el interés del caso.				
		Comportamiento	Los servicios proporcionados por la Microred Pavayoc son correctos desde la primera vez.				
			El personal administrativo y asistencial cumple con informar oportunamente el tiempo de servicio necesario para su trámite o solicitud.				
			El personal administrativo y asistencial le brinda atención individual eficaz.				
			El personal administrativo y asistencial está plenamente capacitado para realizar la atención de los usuarios.				
	Experiencia	El personal administrativo y asistencial entiende concretamente las necesidades particulares de los usuarios.					
		El personal administrativo y asistencial brinda el servicio con prontitud.					
	Calidad del resultado	Tiempo de espera	El personal administrativo y asistencial siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios.	05	15%		
		Elementos tangibles	El personal administrativo y asistencial nunca se encuentra demasiado ocupado como para atender a los usuarios.				
			Valencia del servicio				
		Los trabajadores cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas					
	Ambiente físico	Condiciones ambientales	Las instalaciones físicas de la Microred Pavayoc son visualmente apropiadas para la atención de los usuarios.	06	20%		
			Las instalaciones físicas cuentan con muebles de espera o asientos para la atención del usuario				
		Diseño de las instalaciones	Las instalaciones físicas cuentan con la señalización del caso ante cualquier eventualidad.				
			Las instalaciones físicas presentan un amplio espacio y comodidad en la atención.				
		Condiciones para socializar	Las ventanillas de atención al público son adecuadas para realizar los trámites y solicitudes.				
			El personal administrativo y asistencial cuenta con ambientes físicos que contribuyen a una atención diferenciada y oportuna				
	Capacidad de respuesta	Comunica cuando concluirán el servicio	El personal administrativo y asistencial comunica a los usuarios cuando concluirá el servicio solicitado.	05	15%		
		Los trabajadores ofrecen un servicio rápido	El personal administrativo y asistencial ofrece un servicio ágil a la solicitud o trámites de los usuarios.				
			En el caso de trámites o solicitudes urgentes el personal administrativo y asistencia realizan un servicio ágil.				
		Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar	El personal administrativo y asistencial nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.				
	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados	El personal administrativo y asistencial s de las distintas oficinas están siempre dispuestos en colaborar a los usuarios ante las dificultades de sus trámites o solicitudes.					
	Empatía	Ofrecen atención individualizada	El personal administrativo y asistencial responsables de la atención al usuario brindan un servicio individualizado de ser el caso	09	30%		
En el caso de usuarios con capacidades especiales están son atendidas con prontitud.							
Horarios de trabajo conveniente para los usuarios		Los horarios de atención del personal administrativo y asistencial se muestran visiblemente a los usuarios en cada oficina					
		Los trabajadores brindan a los usuarios una atención individualizada.					
Tiene trabajadores que ofrecen atención personalizada		La Microred Pavayoc prevé empleados que ofrezcan una atención personalizada a usuarios preferenciales.					
		En casos de atención especializada la Microred Pavayoc dispone con el personal idóneo para el servicio.					
Se preocupan por los usuarios		El personal administrativo y asistencial demuestra atención y preocupación por los trámites o solicitudes de los usuarios.					
		El personal administrativo y asistencial muestra preocupación por las dificultades o desconocimiento del trámite o solicitud de los usuarios.					
Comprenden las necesidades de los usuarios	El personal administrativo y asistencial prestan la debida atención a las necesidades específicas de los usuarios						

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POS GRADO
 MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MENCION EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
ASISTENCIAL DE LA MICRORED PAVAYOC DE LA RED DE
SERVICIOS DE SALUD LA CONVENCION – CUSCO

El presente instrumento de cuestionario forma parte de un proyecto de investigación: *Auditoría social y calidad de servicio en el personal administrativo y asistencial de la Microred Pavayoc de la Red de Servicios de Salud La Convención – Cusco, 2018*. Le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán ANONIMOS y la información se tratará a nivel confidencial y de forma global, sin que se utilicen para otros fines diferentes de los arriba indicados.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Cargo que ocupa actualmente:

.....

1.2. Sexo del encuestado:

- a) Masculino ()
 b) Femenino ()

1.3. Edad del encuestado:

- a) Menos de 28 años ()
 b) de 29 a 39 años ()
 c) de 40 a 49 años ()
 d) Más de 50 años ()

1.4. Estado civil del encuestado:

- a) Soltero ()
 b) Casado ()
 c) Conviviente ()
 d) Viudo ()
 e) Divorciado ()

1.5. Años de servicio en la institución:

- a) Menos de 5 años ()
 b) De 5 a 10 años ()
 c) De 11 a 20 años ()
 d) De 20 años a más ()

Por favor lea cada pregunta y asigne el punto correspondiente, según su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

AUDITORÍA SOCIAL

N°	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
	Equidad					
01	En la Microred Pavayoc me siento respetado en todo momento.					
02	En la Microred Pavayoc existe igualdad de oportunidad.					
03	Nunca he sentido que a otros trabajadores administrativo y asistencial se le trate mejor					
04	Tengo acceso a la información de la Microred Pavayoc.					
05	Existen reuniones informativas constantemente.					
	Trabajo					
06	En la Microred Pavayoc se me potenció crear e innovar					
07	En la Microred Pavayoc la comunicación es fluida.					
08	En la Microred Pavayoc tengo los medios necesarios para realizar el trabajo adecuadamente.					
09	Los sueldos son otorgados de acuerdo al trabajo asignado.					
10	Los puestos de responsabilidad los ocupan los más capacitados.					
	Medio ambiente					
11	En la Microred Pavayoc se implementa políticas de medio ambiente.					
12	En la Microred Pavayoc mejora de forma continua la gestión del medio ambiente.					
13	Conozco la problemática ambiental de la Microred Pavayoc					
14	Me siento satisfecho con la política ambiental de la Microred Pavayoc					
15	Participé activamente en la gestión medio ambiental de la Microred Pavayoc ahorrando energía, materiales y utilizando materiales reciclados.					
	Cooperación					
16	El grado de jerarquía interna en la toma de decisiones es adecuada.					

17	En la Microred Pavayoc se negocia con relaciones de igualdad.					
18	El trato que les doy a los usuarios es sin ningún tipo de discriminación.					
19	En la Microred Pavayoc fomento el trabajo en actividades de trabajo en equipo en el caso de ser necesario.					
20	Conozco que la Microred Pavayoc se fomenta el trabajo en equipo.					
	Carácter no lucrativo					
21	Conozco que la Microred Pavayoc busca diversificar sus fuentes de financiamiento.					
22	En la Microred Pavayoc se establece medidas de ahorro para controlar el gasto.					
23	La distribución de los beneficios es adecuada a los fines sociales de la Microred Pavayoc.					
24	Participé frecuentemente en las reuniones de decisión para ejecución de los gastos.					
25	El directivo de la Microred Pavayoc informa el % de ejecución del presupuesto.					
	Compromiso con el entorno					
26	Los servicios que brinda la Microred Pavayoc son los necesarios					
27	Recomiendo con frecuencia la Microred Pavayoc a futuros usuarios.					
28	El trato que recibí en la Microred Pavayoc es acorde a los niveles de la institución.					
29	Mi permanencia en la Microred Pavayoc obedece a un aspecto de identificación.					
30	La Microred Pavayoc propicia actividades para la mejorar de la zona donde se desarrolla.					

CALIDAD DE SERVICIO:

N°	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
	Calidad de las interacciones					
01	El personal administrativo y asistencial cumple eficazmente el tiempo establecido el servicio ofrecido.					
02	Cuando el usuario tiene un problema en sus trámites El personal administrativo y asistencial lo resuelve eficientemente demostrando el interés del caso.					
03	Los servicios proporcionados por la Microred Pavayoc son correctos desde la primera vez.					
04	El personal administrativo y asistencial cumple con informar oportunamente el tiempo de servicio necesario para su trámite o solicitud.					
05	El personal administrativo y asistencial le brinda atención individual eficaz.					
06	El personal administrativo y asistencial está plenamente capacitado para realizar la atención de los usuarios.					
07	El personal administrativo y asistencial entiende concretamente las necesidades particulares de los usuarios.					
	Calidad del resultados					
08	El personal administrativo y asistencial brinda el servicio con prontitud.					
09	El personal administrativo y asistencial siempre muestra predisposición para ayudar a los usuarios.					
10	El personal administrativo y asistencial nunca se encuentra demasiado ocupado como para atender a los usuarios.					
11	El desempeño del personal administrativo y asistencial le inspira confianza en el servicio					
12	El personal administrativo y asistencial cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas					
	Ambiente físico					
13	Las instalaciones físicas de la Microred Pavayoc son visualmente apropiadas para la atención de los usuarios.					
14	Las instalaciones físicas cuentan con muebles de espera o asientos para la atención del usuario.					
15	Las instalaciones físicas cuentan con la señalización del caso ante cualquier eventualidad.					
16	Las instalaciones físicas presentan un amplio espacio y comodidad en la atención.					

17	Las ventanillas de atención al público son adecuadas para realizar los trámites y solicitudes.					
18	El personal administrativo y asistencia cuentan con ambientes físicos que contribuyen a una atención diferenciada y oportuna.					
	Capacidad de respuesta					
19	El personal administrativo y asistencial comunica a los usuarios cuando concluirá el servicio solicitado.					
20	El personal administrativo y asistencial ofrece un servicio ágil a la solicitud o trámites de los usuarios.					
21	En el caso de trámites o solicitudes urgentes el personal administrativo y asistencial realiza un servicio ágil.					
22	El personal administrativo y asistencial nunca está demasiado ocupado para responder a las consultas de los usuarios.					
23	El personal administrativo y asistencial de las distintas oficinas está siempre dispuesto en colaborar a los usuarios ante las dificultades de sus trámites o solicitudes.					
	Empatía					
24	El personal administrativo y asistencial es responsables de la atención al usuario brindan un servicio individualizado de ser el caso					
25	En el caso de usuarios con capacidades especiales están son atendidas con prontitud.					
26	Los horarios de atención del personal administrativo y asistencial se muestran visiblemente a los usuarios en cada oficina.					
27	El personal administrativo y asistencial brinda a los usuarios una atención individualizada.					
28	La Microred Pavayoc prevé empleados que ofrezcan una atención personalizada a usuarios preferenciales.					
29	En casos de atención especializada la Microred Pavayoc dispone con el personal idóneo para el servicio.					
30	El personal administrativo y asistencial demuestra atención y preocupación por los trámites o solicitudes de los usuarios.					
31	El personal administrativo y asistencial muestra preocupación por las dificultades o desconocimiento del trámite o solicitud de los usuarios.					
32	El personal administrativo y asistencial presta la debida atención a las necesidades específicas de los usuarios.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

