



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**LA AUDITORÍA SOCIAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE
MAYOLO DE LA CIUDAD DE HUARAZ PERIODO 2014-2015**

Tesis para optar el grado de Maestro
en Ciencias Económicas
Mención en Auditoría y Control de Gestión

LISSET MAYUMI BARRETO MINAYA

Asesor: **Dr. LOEL SALUTOR BEDÓN PAJUELO**

Huaraz – Ancash - Perú

2018

Nº. Registro: T0623

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Manuel Morales Alberto

Presidente

Doctor Alberto Minaya Chávez

Secretario

Doctor Loel Salutor Bedón Pajuelo

Vocal

ASESOR

Doctor Loel Salutor Bedón Pajuelo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme dilucidar conceptos y plasmarlos en esta investigación, a mi madre Josefa Minaya de la Cruz por su constante apoyo y empatía, a mi asesor por su paciencia y profesionalismo y a mi alma mater, la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por permitir realizar mi investigación y brindarme las facilidades necesarias para lograrlo.

A mi padre Tomás Barreto Quiroz,
a mi hermano Dayvis Barreto Minaya y
a todos los que me apoyaron para no rendirme.

INDICE

	Página
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Objetivos.....	4
1.2. Hipótesis.....	4
1.3. Variables.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	11
2.3. Definición de Términos.....	34
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	37
3.2. Plan de Recolección de la Información y/o Diseño Estadístico.....	37
3.3. Técnicas e Instrumento(s) de Recolección de la Información.....	39
3.4. Plan de Procesamiento y Análisis Estadístico de la Información	40
IV. RESULTADOS.....	41
4.1. Relacionado con cada Objetivo de Investigación.....	41
4.2. Prueba de Hipótesis.....	51
V. DISCUSIÓN.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	72
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74

ANEXO.....	81
CUESTIONARIO.....	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	84

RESUMEN

El propósito fundamental de la Presente Investigación es concretar resultados del problema de la calidad de servicio en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015 y cómo influye la Auditoría Social.

La metodología ha consistido en la aplicación de un cuestionario de 18 ítems a 255 administrativos y otro de 5 ítems a 364 alumnos, las conclusiones, luego de la aplicación estadística y validación de hipótesis son: 1) La implementación de la auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo acorde a la opinión mayoritaria del 58,0% de encuestados. 2) El desarrollo del balance social explica su incidencia positiva en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo acorde a la opinión mayoritaria del 58,4% de encuestados. 3) El análisis de la evaluación de desempeño explica su influencia positiva en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo acorde a la opinión mayoritaria del 58,0% de encuestados. 4) La evaluación de la participación social explica su incidencia positiva en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo acorde a la opinión mayoritaria del 58,0% de encuestados.

Finalmente, por lo descrito, la aplicación de la Auditoría Social es una forma de contrarrestar la mala calidad de servicio que se da en la Universidad, y así contribuir a la buena imagen para los estudiantes, trabajadores y público.

Palabras clave: Auditoría social. Calidad del servicio.

ABSTRACT

The fundamental purpose of the present Investigation is concretizes results of the problem of the quality of service in the National University Santiago Antúnez de Mayolo of the city of Huaraz period 2014-2015 and how Social Audit influences.

The methodology consisted in the application of a questionnaire of 18 items to 255 administrative and another of 5 items to 364 students, the conclusions, after the statistical application and validation of hypotheses are: 1) The implementation of the social audit favorably influences the quality of service at the National University of Santiago Antúnez de Mayolo, according to the majority opinion of 58.0% of respondents. 2) The development of the social report explains its positive impact on the quality of service at the National University Santiago Antúnez de Mayolo, according to the majority opinion of 58.4% of respondents. 3) The analysis of the performance evaluation explains its positive influence on the quality of service at the National University Santiago Antúnez de Mayolo according to the majority opinion of 58.0% of respondents. 4) The evaluation of social participation explains its positive impact on the quality of service at the National University Santiago Antúnez de Mayolo according to the majority opinion of the 58.0% of respondents.

Finally, as described, the application of the Social Audit is a way to counteract the and poor quality of service that occurs in the University and thus contribute to the good image for students, workers and the public.

Key words: Social Audit. Quality of service

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas manejan recursos provenientes del Estado 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.

De acuerdo a la Constitución Política el fin de toda entidad pública es buscar el bienestar social, pero esto no se logra cuando las quejas no cesan por parte de la comunidad. El problema entonces, se delimita en la Auditoría Social como materia de solución a la mejora de la calidad del servicio.

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.

El inconveniente resulta en que los entes públicos y dentro de ellos la UNASAM no propone dentro de sus planes la implementación de una Auditoría de tipo Social por lo tanto la incomodidad en la mala atención a los alumnos y público en general sigue resolviéndose con la toma de locales y quejas ante medios de comunicación. Vale decir al respecto, que ni en la cola de tesorería se respeta la atención preferente.

Estudios de aplicabilidad de la Auditoría Social en empresas privadas demuestran su efectividad dentro del Sistema de recursos Humanos no solo mejorando su

calidad de trabajo sino su calidad en atención a los clientes quienes son ejes fundamentales en su crecimiento. Del mismo modo en el país de Colombia se implementa la Auditoría Social para mejorar la calidad de servicio en el sistema de salud. Partiendo de esta realidad podemos lograr que nuestro medio mejore y disminuyan las quejas de los estudiantes y público en general en la atención de calidad que reciban logrando el crecimiento socioeconómico y el beneficio mutuo.

Como lo refiere Tu-Voz, ¿A quién le gustan los conflictos? Es evidente que a nadie, pero en atención al cliente es parte del trabajo diario. (Tu-Voz, 2018). Las relaciones entre las personas casi siempre generan conflicto porque no pensamos de la misma manera, se trata entonces de asumir una postura netamente profesional, pensar que los que podemos ser atendidos somos nosotros y cómo nos gustaría que se nos atienda (Tu-Voz, 2018). La inteligencia emocional y la empatía van de la mano con una buena atención al público porque generan amabilidad, buen humor y humanizan la labor de todo profesional. Se han perdido los valores, pero depende de nosotros fomentarlos nuevamente, porque un usuario bien atendido se lleva la satisfacción de retornar reiteradamente y comentar con gusto la experiencia del servicio prestado.

Otro de los puntos influyentes dentro 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 tocaron el tema de auditoría sino de Contraloría Social (Trejo, 2015), con el que buscan poner atención a los problemas de la sociedad civil, como lo ocurrido en México el 2014, donde se descubrieron graves conflictos de intereses y violaciones a los derechos humanos (Trejo, 2015). La contraloría social remarca, la participación de la sociedad civil dentro de los

conflictos con el fin de buscar una solución a los mismos, la rendición de cuentas, la libertad de expresión, acciones pacíficas y sobretodo frenar el abuso de poder (Trejo, 2015) que surge a través de una equivocada idea de que al ser el Estado nuestro, debemos explotarlo y utilizar los recursos como mejor convenga a nuestros propios intereses. La Auditoría Social busca plantear acciones que harán que la voz del más pequeño hasta el más grande se escuche, se haga prevalecer nuestros derechos y determinar si verdaderamente una empresa del Estado cumple el rol social para la cual fue creada.

PROBLEMA GENERAL.

¿De qué manera la Auditoría Social influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- a. ¿En qué medida el balance social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?
- b. ¿Cómo la evaluación de desempeño influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?
- c. ¿De qué manera la participación social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. OBJETIVO GENERAL.

Evaluar de qué manera la auditoría social influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a. Determinar en qué medida el balance social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.
- b. Explicar cómo la evaluación de desempeño influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.
- c. Establecer de qué manera la participación social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

1.2. HIPÓTESIS

1.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Si se implementa la auditoría social en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015; entonces, explicamos su influencia en la calidad de servicio.

1.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

- a. Si se desarrolla el balance social en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015; entonces, se determina su incidencia en la calidad de servicio.
- b. Si se analiza la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015; entonces, se explica su influencia en la calidad de servicio.
- c. Si se evalúa la participación social en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015; entonces, se establece su incidencia en la calidad de servicio.

1.3. VARIABLES

1.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Auditoría Social (X)

1.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de Servicio (Y)

1.3.3. VARIABLE INTERMITENTE

Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Z)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Tipo de Variable
X₀ = Auditoría Social	X ₁ : Balance Social	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - ROF - Costo beneficio. 	Variable Cualitativa
	X ₂ : Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones - MOF - Exámenes 	Variable Cualitativa
	X ₃ : Participación Social	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas - Objetivos comunes. - Sugerencias 	Variable Cualitativa
Y₀ = Calidad de Servicio	Y ₁ : Aptitud de Uso	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad del servicio. - Fidelidad. 	Variable Cualitativa

Elaboración: Propia.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Partiendo de un antecedente internacional nos basaremos en el caso del país de Honduras, donde no solo existe la auditoría social, sino que se propaga la contraloría social con el afán de hacer cumplir sus normas y lograr la participación del ciudadano en la gestión del estado y de sus recursos.

¿Qué aspectos de la gestión pública busca mejorar la auditoría social?

Veamos a continuación al menos ocho dimensiones sobre las cuales busca influir la auditoría social:

(...)

4) La participación de la población en todo el proceso de gestión de lo público, y las respuestas a las demandas planteadas por la población. En otras palabras, la participación ciudadana.

5) La aplicación del principio de máxima publicidad de todos los actos de las instituciones públicas. O sea, la transparencia.

(...) El tercer ambiente para la auditoría social es el ambiente político y público. Bajo este ambiente, el concepto se dirige al proceso evaluativo (eficiencia y calidad del servicio), de medición (rendición de cuentas) y control (transparencia), ejercido desde lo externo del Sector Público por la ciudadanía organizada, a la acción y al ejercicio administrativo de un ente privado o público, destinado a producir un servicio de interés social

o colectivo, con recursos del Estado y de la comunidad internacional.
(Hernández, 2007, p.10)

Jimenez señala que: “La historia del comercio se remonta a más de 150.000 años atrás. Y desde el momento en el que hubo clientes, siempre ha existido, como es lógico, el servicio de atención al cliente.” (Jimenez, 2017).

Además recalca que: “Esto suponía que cada servicio de atención al cliente se adaptaba al cliente en cuestión. Hasta hace relativamente poco, cada comerciante conocía a todos sus clientes y, por ello, tenía un interés personal en cuidar bien de ellos” (Jimenez, 2017).

(...) se encontró que las sugerencias de investigación apuntan, a futuro, a trascender los enfoques correlacionales, cobrando relevancia las relaciones causales mediante los modelos de ecuaciones estructurales, considerando no solo dimensiones de calidad y variables clásicas como satisfacción, intenciones conductuales, valor y calidad percibida, sino también relaciones de estas con aspectos característicos del usuario (educación,...) así como del contexto que rodea al servicio (medio ambiente, políticas de gobierno,...) y de variables clave del desempeño empresarial (rentabilidad,...).(Pérez y Muñoz, 2014, p.290)

En Guatemala, señala Teni: Las tres leyes (...) plantean la participación de las comunidades en la resolución de su problemática, implicando su inmersión en tareas que parten desde los diagnósticos, planificación estratégica, los presupuestos participativos, monitoreo, auditoría social de la administración y gestión municipal.” (Teni, 2008, p. 4)

La participación ciudadana en la fiscalización promueve la transparencia, pero enfrentamos el problema al poco acceso a la información de las personas nacionales (...), por ejemplo: si nos visita el Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo Monetario Internacional o alguna otra institución externa, les proporciona datos exactos y actualizados, pero si lo hacemos nosotros como guatemaltecos, nos dan información de cinco años atrás, los extranjeros nos conocen más que nosotros mismos, la única forma de transparentar las gestiones es el acceso a la información con datos recientes, es un derecho constitucional nuestra carta magna lo permite el acceso de los documentos públicos siendo vital para combatir los hechos de corrupción (...) (Teni, 2008, p.12)

Otra fuente importante se establece en El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que actualmente está presente en 117 países y uno de ellos es el nuestro, en el que busca unir conocimientos, recursos y experiencias para dar soluciones a retos mundiales y donde encontramos herramientas de gestión referidas a la Auditoría Social que se pretende implantar como en otros países.

La página web del PNUD señala que: “(...) se podrá encontrar información sobre los marcos jurídicos y herramientas vigentes (...) en materia de acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana para abordar metodológicamente y analíticamente el proceso de auditoría social.” (PNUD, 2018)

En el Perú aún no existe una figura concreta sobre la aplicación de una auditoría social, pero dentro del Objetivo Nro. 16 sobre Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, del PNUD, se muestran las herramientas de gestión referidas al cumplimiento de esa meta.

Como por ejemplo, en Argentina, el proyecto que se ha implementado busca: “(...) promover y fortalecer las estrategias de la Subsecretaría de Coordinación Administrativa para mejorar la atención al ciudadano y contribuir a la institucionalización de una gestión pública de calidad (...)” (PNUD, 2018)

Otro ejemplo importante es su aplicación en el ámbito del Poder Judicial, como lo demostraremos en las bases teóricas de la Investigación, donde se busca la participación de la población a través de voluntariado de jóvenes, que trabajen de la mano con la justicia y se enfrenten cara a cara con la realidad en la que vivimos, aprendiendo y dejando todos sus conocimientos aprendidos dentro de las aulas.

El antecedente Regional no existe ni preexiste por ser la Auditoría Social un tema casi ignorado en nuestra realidad pero que si, como ya vimos, en otros países y en el nuestro se busca aplicar en aras de contrarrestar la corrupción y brindar así una mejor calidad del servicio a la población.

Los antecedentes regionales y locales no existentes, al tratarse del estudio de una disciplina relativamente nueva en nuestro medio. Agregar sobre auditoria social como soluciona problemas

2.2. BASES TEÓRICAS

AUDITORÍA SOCIAL

Como lo señala Euskaraz: “La auditoría social (...) 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 dar cuenta de ellos” (Euskaraz, 2012)

Referencias de Auditoría Social puede encontrarse 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 importante señalar lo que manifiesta Ávila al respecto de la Auditoría 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)

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 esta 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 con 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)

CARACTERÍSTICAS.

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

- 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, 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, 2003)

EL BALANCE SOCIAL

DERES afirma que: “(...) es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto.” (Comisión de Investigación y Desarrollo de DERES, 2003, p.13)

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.

DERES hace referencia a que: “(...) su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente.” (Comisión de Investigación y Desarrollo de DERES, 2003, p.13)

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.” (Comisión de Investigación y Desarrollo de 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, 1997)

Vivimos en la era de la analítica, gran parte de nuestras decisiones están basadas según los resultados que obtenemos a diario. Posibles escenarios, estudios de mercado, planes de negocios, gráficas de resultados. Cada vez disponemos de más razones y recursos con los que

conseguir una efectiva cuantificación de consecuencias sociales y económicas de nuestro trabajo. (SINNAPS, s.f.)

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. Esto es lo que generalmente se conoce como “agregar demandas”, de forma tal que al final, las soluciones encontradas permitan que personas y grupos coexistan a pesar de sus diferencias. (América, s.f.)

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, 2016)

LA 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, 2010, 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.

Señala Oltra: “(...) 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” (Oltra, 2005, p.243).

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. Como dice Oltra: “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” (Oltra, 2005, p.243).

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.

“(...) 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.” (Bailón, 2014)

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.

Como lo señala Ríos: “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” (Ríos, 2010).

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)

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. (Secretaría de Educación Pública, 2010)

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, 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 S.A., 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, 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.

Como señala Córcoles: “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” (Córcoles, 2011, p.144).

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

Córcoles señala: “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” (Córcoles, 2011, p.144).

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. (Como Servir con Excelencia, 2012)

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:

- a) Ser coherentes con la política de calidad;
- b) Ser medibles;
- c) Tomar en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) Ser objeto de seguimiento;

f) Comunicarse;

g) 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.”
(Secretaría del ISO 9001, 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 busca 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, 2015)

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, 2015).

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. (GOMEZ, 2015)

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. (Pierce, 2014)

LA 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.

Menciona Domingo: “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.” (Domingo, 1999, p.249)

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.

Es ahí que una auditoría social determinaría estos puntos débiles dentro del trabajador y el superior.

De acuerdo al Ministerio de la Protección Social del país de Colombia: “(...) los prestadores de servicios de salud podrán conocer con antelación los distintos indicadores de calidad (...) con el objetivo de retroalimentarse y coordinar sus procesos específicos de auditoría, para el crecimiento y fortalecimiento de la calidad (...)” (Protección, 2007, p.43).

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)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1) Accesible.

De acuerdo a Pérez: “La accesibilidad es la cualidad de aquello que resulta accesible. El adjetivo accesible, por su parte, refiere a lo que es de comprensión o entendimiento sencillo” (Perez, 2009).

2) Adecuado.

Según la página web de DefiniciónABC: “La palabra adecuado es un término que generalmente usamos cuando queremos expresar que algo o alguien se acomodan, se acoplan a otro de excelente manera” (DefiniciónABC, s.f)

3) Agente Interno.

Según Rojas y Bertrán (2010): “Entendemos por agentes internos de la empresa aquellos que forman parte de la estructura organizativa de la compañía. En general, nos referimos a los trabajadores, empleados, los directivos y los socios, accionistas” (p.205).

4) Agente Externo.

Según Corvo: “Son los elementos del entorno externo. La empresa no tiene control sobre cómo se formarán los mismos. Representan oportunidades o amenazas para la empresa” (Corvo, s.f)

5) Auditoría.

Según Debitoor: “(...) es el proceso mediante el cual una empresa o profesional (auditor) independiente es contratado para recopilar información contable.

Esta información es de valor para verificar que la empresa que está siendo auditada haya cumplido las normas contables” (Debitoor, s.f.)

6) Balance.

Como señala Mora: “Estado financiero que recoge todas las partidas que integran el patrimonio de la empresa en un momento determinado, valoradas en unidades monetarias y clasificadas por masas patrimoniales en activo, pasivo y patrimonio neto” (Mora, 2008, pág. 35)

7) Confiable.

Según la RAE: “Dicho de una persona o de una cosa: En la que se puede confiar.” (Real Academia Española, 2014)

8) Desempeño.

Según la página web de Definición ABC: “Si partimos de la situación de un trabajador cualquiera, el desempeño de sus tareas será positivo si cumple una serie de requisitos: respeta las normas establecidas, actúa con eficacia y profesionalidad, es productivo y adopta una actitud colaboradora.” (DefiniciónABC, s.f)

9) Flexible.

Según la RAE: “Que se adapta con facilidad a la opinión, a la voluntad o a la actitud de otro u otros. Carácter, persona flexible. Que no se sujeta a normas estrictas, a dogmas o a trabas. Ideología, legislación flexible.” (Real Academia Española, 2014)

10) Funciones.

Según la página web de Definición ABC: “Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido.” (DefiniciónABC, s.f)

11) Participación.

Según Valdiviezo: “Conjunto de sistemas o mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos, es decir, la sociedad civil en su conjunto, pueden tomar parte de las decisiones públicas, o incidir en las mismas, buscando que dichas decisiones representen sus intereses (...)” (Valdiviezo, 2013)

12) Satisfacción.

Según la página web de Definición ABC: “(...) La satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el momento de adquirirlo” (DefiniciónABC, s.f)

III. METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se caracteriza por ser:

- Según su finalidad: Aplicada
- Según alcance temporal: Transversal
- Según su profundidad: Descriptiva - Explicativa
- Según su carácter de necesidad; enfoque: Cualitativa.

El Método de Investigación utilizado es el Inductivo.

3.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO.

- POBLACIÓN

La población para la investigación está comprendida por los estudiantes y trabajadores de la UNASAM.

- MUESTRA

Estudiantes de la UNASAM:

a. Formula y datos:

$$n = \frac{[NZ^2(PQ)]}{[N(e)^2 + Z^2(PQ)]}$$

- Nivel de confianza (Z)=1.96 =95%
- Grado de error (e)=0.05 =5%
- Universo (N)=6,792
- Probabilidad de ocurrencia (P)=0.5

- Probabilidad de no ocurrencia (Q)=0.5

b) Determinación del N° de muestra:

$$n = \frac{[(6,792)(1.96)^2(0.5)(0.5)]}{[(6,792)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)]}$$

$$n = 6523.0368 / 17.9404$$

$$\mathbf{n = 364}$$

Trabajadores de la UNASAM:

a) Formula y datos:

$$n = \frac{[NZ^2(PQ)]}{[N(e)^2 + Z^2(PQ)]}$$

- Nivel de confianza (Z)=1.96 =95%
- Grado de error (e)=0.05 =5%
- Universo (N)=758
- Probabilidad de ocurrencia (P)=0.5
- Probabilidad de no ocurrencia (Q)=0.5

b) Determinación del N° de muestra:

$$n = \frac{[(758)(1.96)^2(0.5)(0.5)]}{[(758)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)]}$$

$$n = 727.9832 / 2.8554$$

$$\mathbf{n = 255}$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

TÉCNICAS

En la investigación a desarrollar se necesitó aplicar los siguientes instrumentos tomando en cuenta la teoría de Carlos Muñoz Razo (MUÑOZ RAZO, 1998, p.119):

ENCUESTAS	ANÁLISIS DOCUMENTAL
Se aplicó a los trabajadores y estudiantes de la UNASAM.	Esta técnica se aplicó para analizar las teorías de la Auditoría Social, información bibliográfica, así como otros aspectos relacionados con la investigación.

INSTRUMENTOS

TÉCNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA	CUESTIONARIO
ANALISIS DOCUMENTAL	GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Se consideró además las características de confiabilidad, objetividad y validez.

TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Las técnicas de procesamiento de datos que se usaron fueron:

- a. Ordenamiento y clasificación.
- b. Procesamiento manual.
- c. Proceso computarizado con Excel.

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La Investigación fue validada aplicando el Cuestionario y el análisis estadístico respectivo, con la finalidad de validar los Objetivos y la Hipótesis de la Investigación. La fórmula del Chi Cuadrado y los modelos estadísticos comparados resultan en la adecuada interpretación de los resultados de las Encuestas al contraste de las teorías aplicadas en la Investigación.

Los cuadros y gráficos muestran las escalas de aceptabilidad y validación de la información presentada a los encuestados con el fin de poder medir las variables en cuestión.

IV. RESULTADOS

4.1. RELACIONADO CON CADA OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.

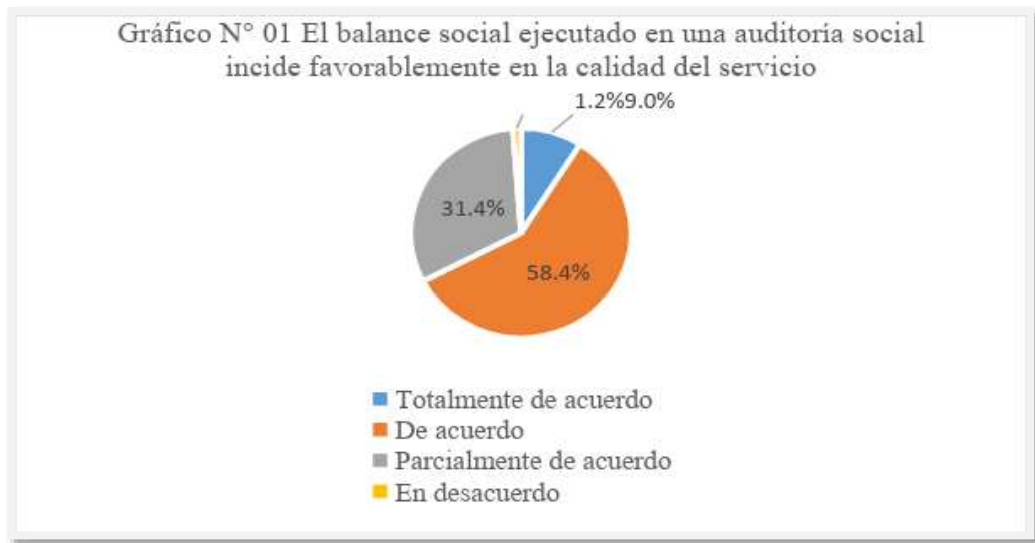
Objetivo Específico: a) Determinar en qué medida el balance social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

Como se aprecia en la Tabla N° 01 y Gráfico N° 01, el 58,4% está de acuerdo que el balance social ejecutado en una auditoría social incide favorablemente en la calidad de servicio; el 31,4% está parcialmente de acuerdo; el 9,0% está totalmente de acuerdo y el 1,2% está en desacuerdo. En consecuencia, la mayoría de encuestados representada por el 58,4% está de acuerdo que el balance social ejecutado en una auditoría social incide favorablemente en la calidad de servicio.

Tabla N° 01 El balance social ejecutado en una auditoría social incide favorablemente en calidad de servicio					
Indicadores	Calidad del servicio				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿Las políticas académicas establecidas permiten un adecuado balance social?	22	148	83	2	255
	8,6%	58,0%	32,5%	0,8%	100,0%
¿Los instrumentos de gestión académica permiten un adecuado balance social?	24	152	75	4	255
	9,4%	59,6%	29,4%	1,6%	100,0%
¿El costo beneficio previsto en los planes permite un adecuado balance social?	26	154	69	6	255
	10,2%	60,4%	27,1%	2,4%	100,0%
¿El diagnóstico de la gestión académica permite un adecuado balance social?	27	149	76	3	255
	10,6%	58,4%	29,8%	1,2%	100,0%
¿La sensibilización practicada permite un adecuado balance social?	20	145	87	3	255
	7,8%	56,9%	34,1%	1,2%	100,0%
¿La apreciación del trabajo contribuye a un adecuado balance social?	21	150	82	2	255
	8,2%	58,8%	32,2%	0,8%	100,0%
Totales	140	898	472	20	1530
	9,2%	58,7%	30,8%	1,3%	100,0%
El balance social ejecutado en una auditoría social.	23	149	80	3	255
	9,0%	58,4%	31,4%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.



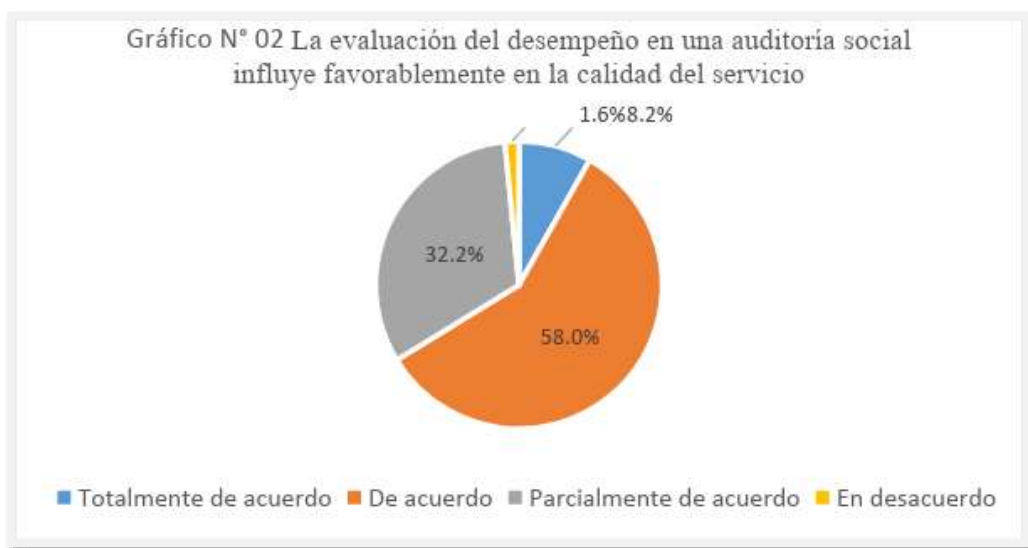
Objetivo Específico: b) Analizar cómo la evaluación de desempeño influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

Como se aprecia en la Tabla N° 02 y Gráfico N° 02, el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,2% está totalmente de acuerdo y el 1,6% está en desacuerdo. En consecuencia, la mayoría de encuestados representada por el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio.

Tabla N° 02 La evaluación del desempeño en una auditoría social influye favorablemente en la calidad del servicio.					
Indicadores	Calidad del servicio				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿El control de funciones permite una adecuada evaluación del desempeño?	21	149	82	3	255
	8,2%	58,4%	32,2%	1,2%	100,0%
¿Los exámenes que se realizan permiten una adecuada evaluación del desempeño?	16	152	84	3	255
	6,3%	59,6%	32,9%	1,2%	100,0%
¿La productividad alcanzada permite una adecuada evaluación del desempeño?	18	147	87	3	255
	7,1%	57,6%	34,1%	1,2%	100,0%
¿El auto perfeccionamiento permite una adecuada evaluación del desempeño?	22	148	83	2	255
	8,6%	58,0%	32,5%	0,8%	100,0%
¿El rendimiento logrado permite una adecuada evaluación del desempeño?	25	150	76	4	255
	9,8%	58,8%	29,8%	1,6%	100,0%
¿El involucramiento de todos permite una adecuada evaluación del desempeño?	26	146	77	6	255
	10,2%	57,3%	30,2%	2,4%	100,0%
Totales	128	892	489	21	1530
	8,4%	58,3%	32,0%	1,4%	100,0%
La evaluación del desempeño en una auditoría social	21	148	82	4	255
	8,2%	58,0%	32,2%	1,6%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.



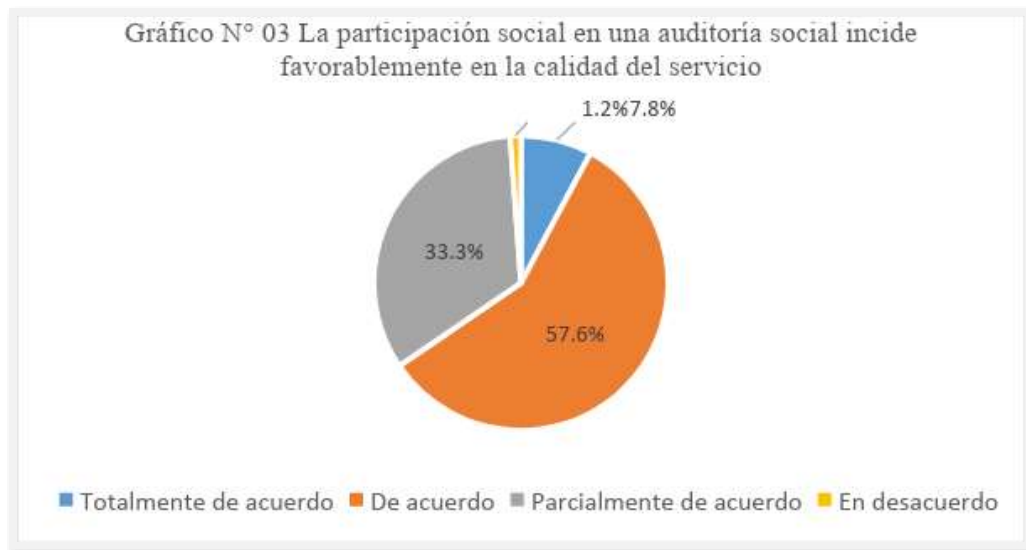
Objetivo Específico: c) Evaluar de qué manera la participación social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

Como se aprecia en la Tabla N° 03 y Gráfico N° 03, el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,2% está totalmente de acuerdo y el 1,6% está en desacuerdo. En consecuencia, la mayoría de encuestados representada por el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio.

Tabla N° 03 La participación social en una auditoría social incide favorablemente en la calidad del servicio					
Indicadores	Calidad del servicio				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿Las quejas resueltas con prontitud permiten una adecuada participación social?	27	146	79	3	255
	10,6%	57,3%	31,0%	1,2%	100,0%
¿Los objetivos comunes permiten una adecuada participación social?	20	145	87	3	255
	7,8%	56,9%	34,1%	1,2%	100,0%
¿Las metas comunes de solución permiten una adecuada participación social?	21	150	82	2	255
	8,2%	58,8%	32,2%	0,8%	100,0%
¿Las sugerencias positivas permiten una adecuada participación social?	16	149	88	2	255
	6,3%	58,4%	34,5%	0,8%	100,0%
¿La práctica de transparencia permite una adecuada participación social?	18	148	88	1	255
	7,1%	58,0%	34,5%	0,4%	100,0%
¿La utilidad que genera permite una adecuada participación social?	19	147	86	3	255
	7,5%	57,6%	33,7%	1,2%	100,0%
Totales	121	885	510	14	1530
	7,9%	57,8%	33,3%	0,9%	100,0%
La participación social en una auditoría social.	20	147	85	3	255
	7,8%	57,6%	33,3%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.



Objetivo General: Analizar de qué manera la auditoría social influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.

Como se aprecia en la Tabla N° 04 y Gráfico N° 04, el 58,0% está de acuerdo que la auditoría social incide favorablemente en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,6% está totalmente de acuerdo y el 1,2% está en desacuerdo. En consecuencia, la mayoría de encuestados representada por el 58,0% está de acuerdo que la auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015.

Tabla N° 04 La incidencia de la auditoría social en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015.

Indicadores	Calidad del servicio				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
El reconocimiento social contribuye a un adecuado balance social	23	149	80	3	255
	9,0%	58,4%	31,4%	1,2%	100,0%
Apreciación de trabajo contribuye a una adecuada evaluación del desempeño	21	148	82	4	255
	8,2%	58,0%	32,2%	1,6%	100,0%
Aportación mutua contribuye a una adecuada participación social	20	147	85	3	255
	7,8%	57,6%	33,3%	1,2%	100,0%
Totales	64	444	247	10	765
	8,4%	58,0%	32,3%	1,3%	100,0%
La Auditoría Social	22	148	82	3	255
	8,6%	58,0%	32,2%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

Gráfico N° 04 La incidencia de la auditoría social en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015.



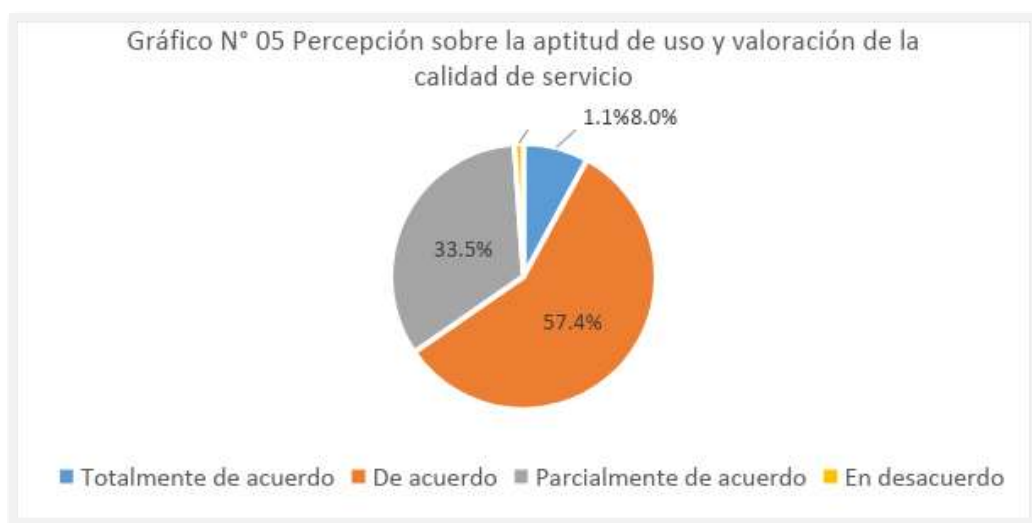
Percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio.

Como se aprecia en la Tabla N° 05 y Gráfico N° 05, el 57,4% está satisfecho de la aptitud de uso y valoración de la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015; el 33,5% está poco satisfecho; el 8,0% está muy satisfecho y el 1,1% está insatisfecho. En consecuencia, la mayoría de encuestados representada por el 58,0% está satisfecho de la aptitud de uso y valoración de la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015.

Tabla N° 05 Percepción sobre la aptitud de uso y valoración de la calidad de servicio					
Indicadores	Criterios				Total
	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	
¿Usted cree que la práctica de fidelidad satisface el servicio recibido?	33	202	126	3	364
	9,1%	55,5%	34,6%	0,8%	100,0%
¿Cree usted que el servicio recibido satisface sus expectativas?	30	206	122	6	364
	8,2%	56,6%	33,5%	1,6%	100,0%
¿Según su parecer usted manifiesta su adhesión al servicio recibido?	29	216	116	3	364
	8,0%	59,3%	31,9%	0,8%	100,0%
¿Usted cree que le satisface el servicio educativo recibido?	21	210	131	2	364
	5,8%	57,7%	36,0%	0,5%	100,0%
¿Según su opinión demuestra confiabilidad el servicio recibido?	34	211	114	5	364
	9,3%	58,0%	31,3%	1,4%	100,0%
Totales	147	1045	609	17	1818
	8,1%	57,5%	33,5%	0,9%	100,0%
Promedio	29	209	122	4	364
	8,0%	57,4%	33,5%	1,1%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.



4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Para efectuar la prueba de la Hipótesis General: En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se implementa la auditoría social entonces explicamos su influencia en la calidad de servicio, se procede de la siguiente manera:

1. Se definen las hipótesis estadísticas: La hipótesis nula (H_0): Si se implementa la auditoría social entonces explicamos su no influencia en la calidad de servicio; y la hipótesis alternativa (H_a) es: Si se implementa la auditoría social entonces explicamos su influencia en la calidad de servicio.
2. Seguidamente se aplica la fórmula del chi cuadrado:

$$X^2 = \sum \frac{f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = valor estadístico de chi cuadrado.

Σ = señala la necesidad de sumar todas las categorías

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

3. Se recolecta datos en una tabla de contingencias.

Tabla de contingencias N° 01 La incidencia de la auditoría social en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015.					
Indicadores	Criterios				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
El reconocimiento social contribuye a un adecuado balance social	23	149	80	3	255
	9,0%	58,4%	31,4%	1,2%	100,0%
Apreciación de trabajo contribuye a una adecuada evaluación del desempeño	21	148	82	4	255
	8,2%	58,0%	32,2%	1,6%	100,0%
Aportación mutua contribuye a una adecuada participación social	20	147	85	3	255
	7,8%	57,6%	33,3%	1,2%	100,0%
Totales	64	444	247	10	765
	8,4%	58,0%	32,3%	1,3%	100,0%
Promedio	22	148	82	3	255
	8,6%	58,0%	32,2%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

4. Se tiene las frecuencias observadas (f_o):

K	Frecuencias observadas (f_o)
Totalmente de acuerdo	22
De acuerdo	148
Parcialmente de acuerdo	82
En desacuerdo	3
Total	255

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

5. Se halla la frecuencia esperada (f_e) con la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4} = \frac{255}{4} = 63,75$$

Categorías	F_o	f_e
Totalmente de acuerdo	22	63,75
De acuerdo	148	63,75
Parcialmente de acuerdo	82	63,75
En desacuerdo	3	63,75
Total	255	

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

6. Seguidamente se calcula el chi cuadrado de la siguiente manera:

$$x^2 = \sum \frac{(22 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(148 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(82 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(3 - 63,75)^2}{63,75}$$

$$x^2 = \sum \frac{-1743,06}{63,75} + \frac{7098,06}{63,75} + \frac{333,06}{63,75} + \frac{-3690,56}{63,75}$$

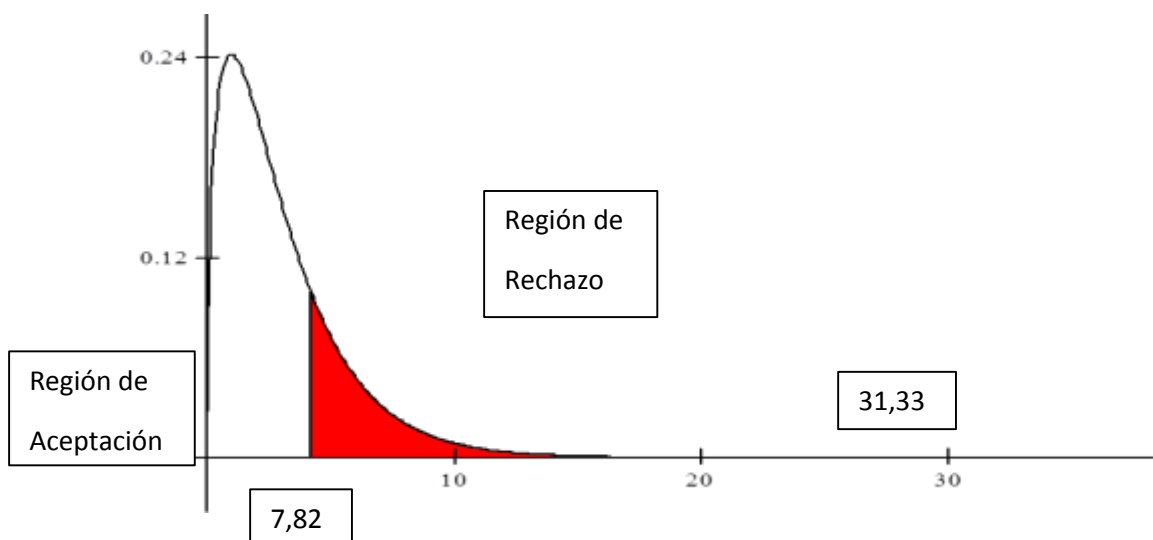
$$= (-27,34) + 111,34 + 5,22 + (-57,89) = 31,33$$

7. El cálculo del grado de libertad (gl) (K) se realiza en función del número de categorías del cuadro anterior con la siguiente fórmula: $gl=K-1$; entonces $gl=4-1=3$.

8. Se ubica en la tabla de valores críticos, el grado de libertad $gl = 3$, con el Nivel de significación es 0,05, entonces el valor crítico del X^2 es 7,82.

9. En consecuencia el chi cuadrado hallado 31.33 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una significativa asociación entre las variables de esta hipótesis general.

10. Se grafica las regiones de rechazo de la H_0 y de aceptación de la H_a .



11. En vista de que el valor de X^2 calculado está ubicada en la región de rechazo, entonces se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) que: Si se implementa la auditoría social entonces explicamos su no influencia en la calidad de servicio y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) que: Si se implementa la auditoría social entonces explicamos su influencia en la calidad de servicio.

Para realizar la prueba de la Hipótesis Específica a) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se desarrolla el balance social se explica su incidencia en la calidad de servicio, se opera de la siguiente manera:

1. Se definen las hipótesis estadísticas: La hipótesis nula (H_0): a) Si se desarrolla el balance social no se explica su incidencia en la calidad de servicio; y la hipótesis alternativa (H_a) es: a) Si se desarrolla el balance social se explica su incidencia en la calidad de servicio.
2. Seguidamente se aplica la fórmula del chi cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = valor estadístico de chi cuadrado.

Σ = señala la necesidad de sumar todas las categorías

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

3. Se recolecta datos en una tabla de contingencias.

Tabla de contingencias N° 02 El reconocimiento social contribuye a un adecuado balance social					
Indicadores	Criterios				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿Las políticas académicas establecidas permiten un adecuado balance social?	22	148	83	2	255
	8,6%	58,0%	32,5%	0,8%	100,0%
¿Los instrumentos de gestión académica permiten un adecuado balance social?	24	152	75	4	255
	9,4%	59,6%	29,4%	1,6%	100,0%
¿El costo beneficio previsto en los planes permite un adecuado balance social?	26	154	69	6	255
	10,2%	60,4%	27,1%	2,4%	100,0%
¿El diagnóstico de la gestión académica permite un adecuado balance social?	27	149	76	3	255
	10,6%	58,4%	29,8%	1,2%	100,0%
¿La sensibilización practicada permite un adecuado balance social?	20	145	87	3	255
	7,8%	56,9%	34,1%	1,2%	100,0%
Apreciación de trabajo contribuye a una adecuada evaluación del desempeño	21	150	82	2	255
	8,2%	58,8%	32,2%	0,8%	100,0%
Totales	140	898	472	20	1530
	9,2%	58,7%	30,8%	1,3%	100,0%
Promedio	23	149	80	3	255
	9,0%	58,4%	31,4%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

4. Se tiene las frecuencias observadas (f_o):

K	Frecuencias observadas (f_o)
Totalmente de acuerdo	23
De acuerdo	149
Parcialmente de acuerdo	80
En desacuerdo	03
Total	255

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

5. Se halla la frecuencia esperada (f_e) con la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4} = \frac{255}{4} = 63,75$$

Categorías	F_o	f_e
Totalmente de acuerdo	23	63,75
De acuerdo	149	63,75
Parcialmente de acuerdo	80	63,75
En desacuerdo	03	63,75
Total	255	

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

6. Seguidamente se calcula el chi cuadrado de la siguiente manera:

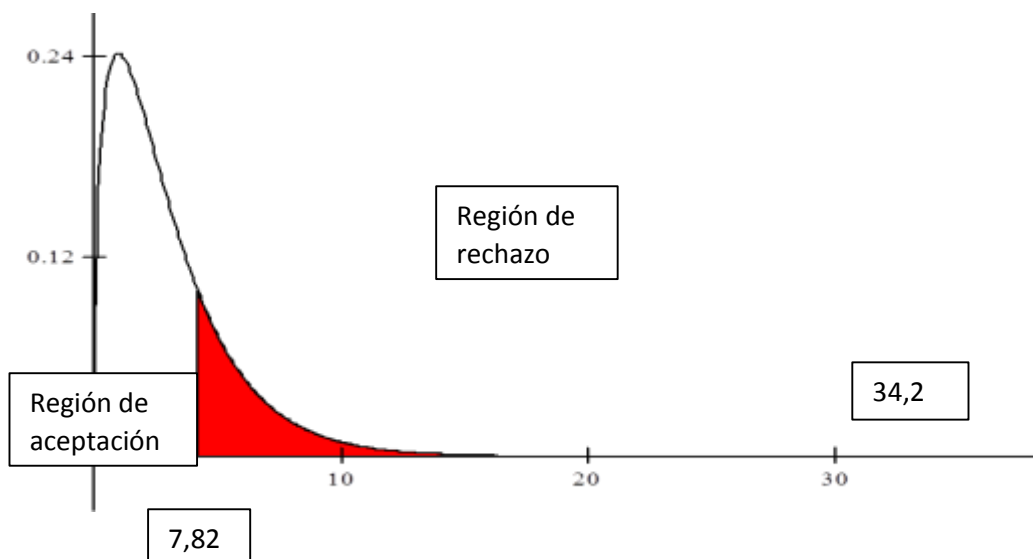
El cálculo del grado de libertad (gl) (K) se realiza en función del número de categorías del cuadro anterior con la siguiente fórmula: $gl=K-1$; entonces $gl=4-1=3$.

$$x^2 = \sum \frac{(23 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(149 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(80 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(3 - 63,75)^2}{63,75}$$

$$x^2 = \sum \frac{-1660,56}{63,75} + \frac{7267,56}{63,75} + \frac{264,06}{63,75} + \frac{-3690,56}{63,75}$$

$$= (-26,05) + 114 + 4,14 + (-57,89) = 34,2$$

7. Se ubica el grado de libertad $gl = 3$, con el Nivel de significación es 0,05, en la tabla de valores críticos, entonces el valor crítico del X^2 es 7,82.
8. En consecuencia el chi cuadrado hallado 34,2 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7,82, lo cual determina la existencia de una significativa asociación entre las variables de esta hipótesis específica.
9. . Se grafica las regiones de rechazo de la H_0 y de aceptación de la H_a .



En vista de que el valor de X^2 calculado está ubicada en la región de rechazo, entonces se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) que: a) Si se desarrolla el balance social no se explica su incidencia en la calidad de servicio y se acepta la

hipótesis alternativa (H_a) que: a) Si se desarrolla el balance social se explica su incidencia en la calidad de servicio.

Para ejecutar la prueba de la Hipótesis Específica b) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se analiza la evaluación de desempeño entonces se explica su influencia en la calidad de servicio, se efectúa de la siguiente manera:

1. Se definen las hipótesis estadísticas: La hipótesis nula (H_0): b) Si se analiza la evaluación de desempeño entonces no se explica su influencia en la calidad de servicio; y la hipótesis alternativa (H_a) es: b) si se analiza la evaluación de desempeño entonces se explica su influencia en la calidad de servicio.
2. Seguidamente se aplica la fórmula del chi cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = valor estadístico de chi cuadrado.

\sum = señala la necesidad de sumar todas las categorías

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

3. Se recolecta datos en una tabla de contingencias.

Tabla de contingencia N° 03 Apreciación del trabajo contribuye a una adecuada evaluación del desempeño					
Indicadores	Criterios				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿El control de funciones permite una adecuada evaluación del desempeño?	21	149	82	3	255
	8,2%	58,4%	32,2%	1,2%	100,0%
¿Los exámenes que se realizan permiten una adecuada evaluación del desempeño?	16	152	84	3	255
	6,3%	59,6%	32,9%	1,2%	100,0%
¿La productividad alcanzada permite una adecuada evaluación del desempeño?	18	147	87	3	255
	7,1%	57,6%	34,1%	1,2%	100,0%
¿El auto perfeccionamiento permite una adecuada evaluación del desempeño?	22	148	83	2	255
	8,6%	58,0%	32,5%	0,8%	100,0%
¿El rendimiento logrado permite una adecuada evaluación del desempeño?	25	150	76	4	255
	9,8%	58,8%	29,8%	1,6%	100,0%
¿El involucramiento de todos permite una adecuada evaluación del desempeño?	26	146	77	6	255
	10,2%	57,3%	30,2%	2,4%	100,0%
Totales	128	892	489	21	1530
	8,4%	58,3%	32,0%	1,4%	100,0%
Promedio	21	148	82	4	255
	8,2%	58,0%	32,2%	1,6%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

4. Se tiene las frecuencias observadas (f_o):

K	Frecuencias observadas (f_o)
Totalmente de acuerdo	21
De acuerdo	148
Parcialmente de acuerdo	82
En desacuerdo	04
Total	255

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

5. Se halla la frecuencia esperada (f_e) con la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4} = \frac{255}{4} = 63,75$$

Categorías	f_o	f_e
Totalmente de acuerdo	21	63,75
De acuerdo	148	63,75
Parcialmente de acuerdo	82	63,75
En desacuerdo	04	63,75
Total	255	

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

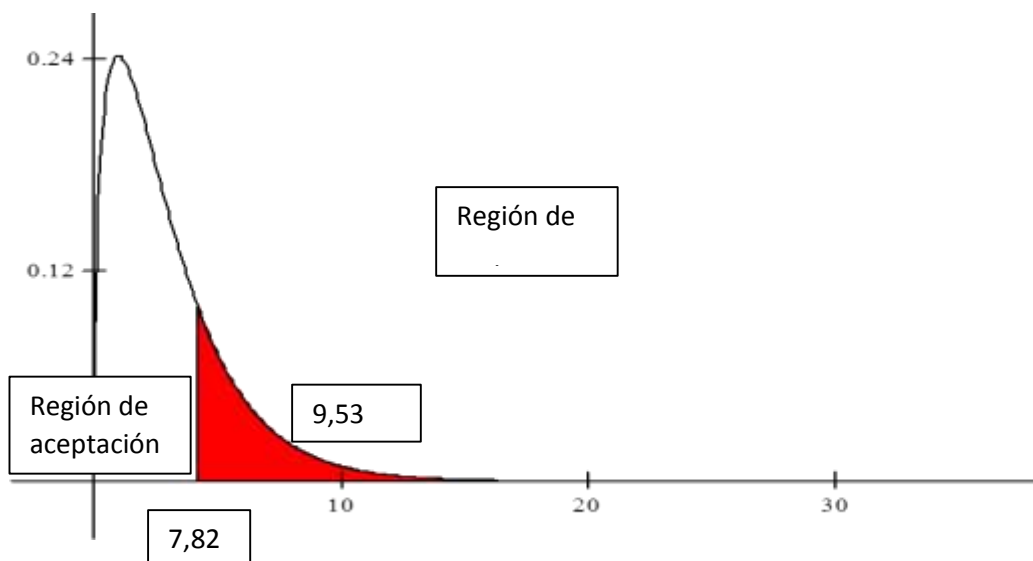
6. Seguidamente se calcula el chi cuadrado de la siguiente manera:

$$x^2 = \sum \frac{(21 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(148 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(82 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(4 - 63,75)^2}{63,75}$$

$$x^2 = \sum \frac{-1827,56}{63,75} + \frac{7098,06}{63,75} + \frac{333,06}{63,75} + \frac{-3570,06}{63,75}$$

$$= (-28,67) + 111,34 + 5,22 + (-56) = 31,89$$

7. El cálculo del grado de libertad (gl) (K) se realiza en función del número de categorías del cuadro anterior con la siguiente fórmula: $gl=K-1$; entonces $gl=4-1=3$.
8. Se ubica el grado de libertad $gl = 3$, con el Nivel de significación es 0,05, en la tabla de valores críticos, entonces el valor crítico del X^2 es 7,82.
9. En consecuencia el chi cuadrado hallado 31.89 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una significativa asociación entre las variables de esta hipótesis específica.
10. Se grafica las regiones de rechazo de la H_0 y de aceptación de la H_a .



11. En vista de que el valor de X^2 calculado está ubicada en la región de rechazo, entonces se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) que: b) si se analiza la evaluación de desempeño entonces no se explica su influencia en la calidad de servicio y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) que: b) si se analiza la

evaluación de desempeño entonces se explica su influencia en la calidad de servicio.

Para procesar la prueba de la Hipótesis Específica c) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se evalúa la participación social entonces se explica su incidencia en la calidad de servicio, se realiza el siguiente procedimiento:

1. Se definen las hipótesis estadísticas: La hipótesis nula (H_0): Si se evalúa la participación social entonces no se explica su incidencia en la calidad de servicio; y la hipótesis alternativa (H_a) es: Si se evalúa la participación social entonces se explica su incidencia en la calidad de servicio.
2. Seguidamente se aplica la fórmula del chi cuadrado:

$$X^2 = \sum \frac{f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

X^2 = valor estadístico de chi cuadrado.

\sum = señala la necesidad de sumar todas las categorías

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

3. Se recolectan datos en una tabla de contingencia.

Tabla de contingencia N° 04 La aportación mutua contribuye a una adecuada participación social					
Indicadores	Criterios				Total
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	
¿Las quejas resueltas con prontitud permiten una adecuada participación social?	27	146	79	3	255
	10,6%	57,3%	31,0%	1,2%	100,0%
¿Los objetivos comunes permiten una adecuada participación social?	20	145	87	3	255
	7,8%	56,9%	34,1%	1,2%	100,0%
¿Las metas comunes de solución permiten una adecuada participación social?	21	150	82	2	255
	8,2%	58,8%	32,2%	0,8%	100,0%
¿Las sugerencias positivas permiten una adecuada participación social?	16	149	88	2	255
	6,3%	58,4%	34,5%	0,8%	100,0%
¿La práctica de transparencia permite una adecuada participación social?	18	148	88	1	255
	7,1%	58,0%	34,5%	0,4%	100,0%
¿La utilidad que genera permite una adecuada participación social?	19	147	86	3	255
	7,5%	57,6%	33,7%	1,2%	100,0%
Totales	121	885	510	14	1530
	7,9%	57,8%	33,3%	0,9%	100,0%
Promedio	20	147	85	3	255
	7,8%	57,6%	33,3%	1,2%	100,0%

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

4. Se tiene las frecuencias observadas (f_o):

K	Frecuencias observadas (f_o)
Totalmente de acuerdo	20
De acuerdo	147
Parcialmente de acuerdo	85
En desacuerdo	03
Total	255

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

5. Se halla la frecuencia esperada (f_e) con la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4} = \frac{255}{4} = 63,75$$

Categorías	f_o	f_e
Totalmente de acuerdo	20	63,75
De acuerdo	147	63,75
Parcialmente de acuerdo	85	63,75
En desacuerdo	03	63,75
Total	255	

Fuente: Encuesta de estudiantes y docente de la UNASAM

Elaboración: Propia.

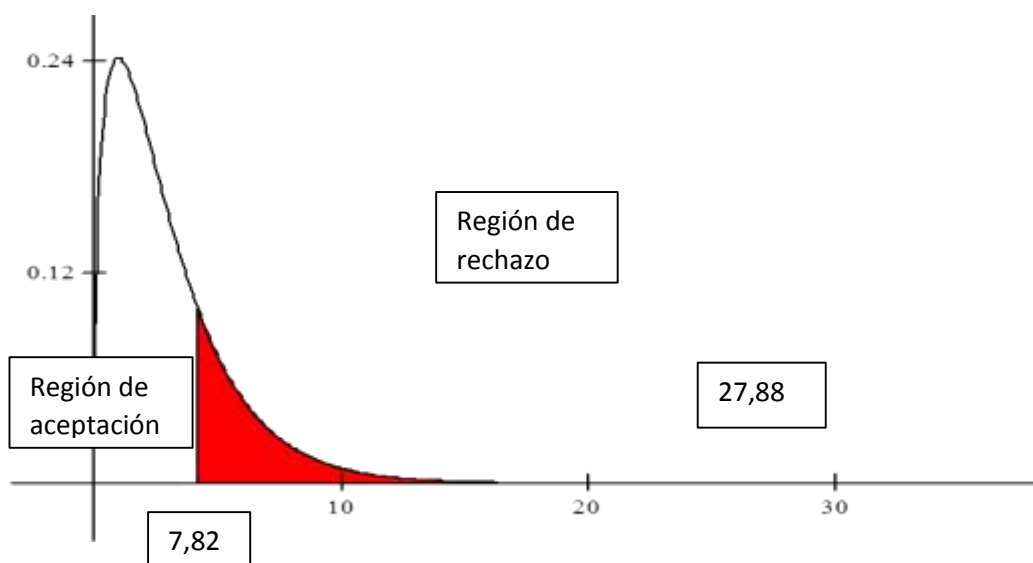
6. Seguidamente se calcula el chi cuadrado de la siguiente manera:

$$x^2 = \sum \frac{(20 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(147 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(85 - 63,75)^2}{63,75} + \frac{(3 - 63,75)^2}{63,75}$$

$$x^2 = \sum \frac{-1914,06}{63,75} + \frac{6930,56}{63,75} + \frac{451,56}{63,75} + \frac{-3690,56}{63,75}$$

$$= (-30,02) + 108,71 + 7,08 + (-57,89) = 27,88$$

7. El cálculo del grado de libertad (gl) (K) se realiza en función del número de categorías del cuadro anterior con la siguiente fórmula: $gl=K-1$; entonces $gl=4-1=3$.
8. Se ubica el grado de libertad $gl = 3$, con el Nivel de significación es 0,05, en la tabla de valores críticos, entonces el valor crítico del X^2 es 7,82.
9. En consecuencia el chi cuadrado hallado 27.88 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una moderada asociación entre las variables de esta hipótesis específica.
10. Se grafica las regiones de rechazo de la H_0 y de aceptación de la H_a .



En vista de que el valor de X^2 calculado está ubicada en la región de rechazo, entonces se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) que: Si se evalúa la participación social entonces no se explica su incidencia en la calidad de servicio y se acepta la hipótesis alternativa (H_a) que: Si se evalúa la participación social entonces se explica su incidencia en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Conforme ha estado previsto en el proyecto de investigación aprobado por los jurados, se ha efectuado la profundización del marco teórico en lo que corresponde a las variables de estudio y se ha ejecutado la investigación aplicando y procesando el cuestionario a la muestra establecida en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se implementa la auditoría social entonces explicamos su influencia en la calidad de servicio.

La Norma ISO 9001 señala que las organizaciones deben realizar un seguimiento sobre las percepciones de los clientes y saber cuál es el modo en que la organización tiene que tratar de superar estas percepciones.

Es así que como resultado de la aplicación del cuestionario, se aprecia en la Tabla N° 04 y Gráfico N° 04, el 58,0% está de acuerdo que la auditoría social incide favorablemente en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,6% está totalmente de acuerdo y el 1,2% está en desacuerdo.

No podría existir otro índice o doctrina que nos afirme que la calidad de servicio es irrelevante en una organización, y más, en la Universidad, que acoge a una cantidad de personal y usuarios del servicio educativo; por lo que se hace necesario la aplicación de una auditoría social.

Sobre la Hipótesis Específica a) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se desarrolla el balance social se explica su incidencia en la calidad de servicio.

Al respecto, la Comisión de Investigación y Desarrollo de DERES, citada en la Investigación, afirma que el Balance Social es una herramienta que sirve para medir el cómo interactúa la empresa con los factores externos; es decir que actualmente, no bastan los índices económicos o financieros para medir el desempeño de la empresa en el medio.

Sin embargo podría decirse que elaborar un Balance Social es irrelevante pero como resultado de la aplicación del cuestionario, se aprecia en la Tabla N° 01 y Gráfico N° 01, el 58,4% está de acuerdo que el balance social ejecutado en una auditoría social incide favorablemente en la calidad de servicio; el 31,4% está parcialmente de acuerdo; el 9,0% está totalmente de acuerdo y el 1,2% está en desacuerdo.

En la prueba de hipótesis practicada, el chi cuadrado hallado 34.2 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una significativa asociación entre las variables de esta hipótesis específica.

Sobre la Hipótesis Específica b) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se analiza la evaluación de desempeño entonces se explica su influencia en la calidad de servicio.

Almeida, autor citado dentro de la investigación, señala que el modo de medir la atención hacia el público, por parte del personal, es a través de la evaluación de desempeño, porque valora la conducta académica y profesional del personal a

través del logro de resultados, y si el resultado deseado de la Universidad es lograr una óptima atención al público, entonces se afirma esta hipótesis.

Pero, podría referirse que la evaluación de desempeño mide cantidades, sin embargo, como resultado de la aplicación del cuestionario, se aprecia en la Tabla N° 02 y Gráfico N° 02, el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,2% está totalmente de acuerdo y el 1,6% está en desacuerdo.

En la prueba de hipótesis practicada, el chi cuadrado hallado 31.89 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una significativa asociación entre las variables de esta hipótesis específica.

Sobre la Hipótesis Específica c) En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se evalúa la participación social entonces se explica su incidencia en la calidad de servicio.

Chávez Carapia, citado en la investigación, entiende, que el involucramiento de los individuos hacia la empresa hace que esta crezca, puesto que no hay nadie mejor que el propio usuario del servicio quien opine sobre las falencias o la exalte. A través de estas opiniones la universidad debe buscar el perfeccionamiento de los servicios que brinda.

Actualmente las entidades públicas tienen como política la participación ciudadana, sobre todo en los entes gubernamentales, quienes utilizan los presupuestos participativos para dar voz a los ciudadanos, y aplicado en la Universidad, se

aprecia en la Tabla N° 03 y Gráfico N° 03, el 58,0% está de acuerdo que la evaluación del desempeño ejecutada en una auditoría social influye favorablemente en la calidad de servicio; el 32,2% está parcialmente de acuerdo; el 8,2% está totalmente de acuerdo y el 1,6% está en desacuerdo.

En la prueba de hipótesis practicada, el chi cuadrado hallado 27.88 es mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos del X^2 de 7.82, lo cual determina la existencia de una moderada asociación entre las variables de esta hipótesis específica.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Respecto a la doctrina resaltada para el desarrollo de esta investigación, se ha evaluado que la implementación de la auditoría social como mecanismo de control sobre las labores que desempeña el personal a cargo de brindar los servicios, es fundamental para lograr mejorar la calidad de estos, en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, tal como se demuestra gracias a los resultados obtenidos.
- 2) El desarrollo del balance social se determina aplicando el costo-beneficio y los resultados obtenidos concluyen con un servicio eficiente, de tal modo que la Universidad logre cumplir con su fin de atención de calidad, de los servicios que brinda tanto a los estudiantes y demás usuarios.
- 3) El análisis de la evaluación de desempeño se explica cuando se valora el aporte y el cumplimiento de las labores del personal a cargo de brindar los servicios que ofrece la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, puesto que mide si estos son otorgados de una manera eficiente a los usuarios con el fin de evitar quejas.
- 4) La evaluación de la participación social demuestra que la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo no 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.

VII. RECOMENDACIONES

En función al problema, objetivos, hipótesis y conclusiones se recomienda lo siguiente:

1. Que, la Asamblea Universitaria proponga disponer que se implemente la Auditoría Social y que por tanto, los funcionarios y técnicos del Órgano de Control Institucional de la Universidad, realicen exámenes semestralmente ya que las recomendaciones obtenidas en esta auditoría, harán que se valore y se mejore la calidad del servicio que brinda la UNASAM.
2. Que, los funcionarios del Órgano de Control Institucional y la Oficina de Planificación y Presupuesto ejecuten el balance social en una auditoría social como reconocimiento social, debe abarcar el costo beneficio de los servicios brindados, mejorando las políticas académicas y administrativas dentro de todas las áreas de la Universidad, incluidos los centros de producción. El diagnóstico de las gestiones de la UNASAM, se deben medir no solo financiera y económicamente, sino desde un punto de vista social.
3. Que, en la evaluación del desempeño en una auditoría social, que debe realizar la Oficina de Control Institucional, como identificación de la aportación social, debe estar presente el auto perfeccionamiento del empleado y debe existir identificación por parte de los empleados, a través de charlas de motivación o de coaching que ayuden a comprender a los servidores públicos que el servicio que brindan lo realizan en nombre de la Universidad y que si esta desea lograr reconocimiento, debe existir productividad e involucramiento.

4. Que, la Oficina de Planificación y Presupuesto, debe establecer nuevas políticas en la determinación de la participación social, dentro de una auditoría social, se debe tener en consideración las sugerencias por parte de los usuarios del servicio, y además estas deben aplicarse con prontitud porque pueden, concluir convirtiéndose en quejas. La Universidad, a través de la auditoría social, debe promover a la Dirección de Recursos Humanos, que los que deban valorar el trabajo de los empleados sean los usuarios y no los jefes, puesto que a veces ejecutan rotaciones de personal que sí se desenvuelven correctamente en ese puesto, entendiéndose que no todos se encuentran capacitados para la atención al público.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALMEIDA, M. (2010). Repositorio.uam.es. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/664322/ADDM3_4.pdf?sequence=1
- AMÉRICA, U. L. (s.f.). *¿Qué es una Política Pública?* Revista Jurídica. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf).
- ANZUETO, L. R. (11 de 10 de 2011). *Galileo Universidad: La Revolución en la Educación*. Recuperado de <http://www.galileo.edu/facom/noticias/que-utilidad-tiene-el-servicio/>
- ÁVILA, M. O. (17 de Agosto de 2002). *Auditoría Social*. Recuperado de <http://ww.revistaprobidad.info/020/012.html>
- BAILÓN OLEA, N. (9 de mayo de 2014). La capacitación y el desarrollo del personal. Recuperado de : <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- BALLESTEROS, C. D. (7 de Noviembre de 2003). La Auditoria Social y la Economía Solidaria. Recuperado de http://www.economiasolidaria.org/files/La_auditoria_social_y_la_economia_solidaria.pdf.
- BERTRAN, J. R. (2010). *El Plan de Viabilidad*. Barcelona: Profit.
- CHÁVEZ CARAPIA, J. (2003). *La participación social: retos y perspectivas*. Barcelona: Plaza y Valdés S.A. de C.V.

- COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE DERES. (2003).
Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay. Uruguay: AVINA
- COMO SERVIR CON EXCELENCIA. (2012). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado de <http://comoservircor.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- CORVO, T. (s.f). Factores internos y externos de una empresa. Recuperado de: https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/#Factores_externos
- CÓRCOLES CUBERO, A. I. (2011). El manual de acogida en la empresa: la tabla de salvación para jefes y empleados. Madrid: Artegraf S.A.
- DEBITOOR. (s.f). Glosario de Contabilidad. Recuperado de <https://debitoor.es/glosario/definicion-auditoria>
- DEFINICIÓNABC. (s.f). Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/adecuado.php>
- DOMINGO, N. P. (1999). Control de Gestión Social: La Auditoría de los Recursos Humanos. Cuenca, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- EDENRED. (2017). 4 Formas de Evaluación del Desempeño Laboral. Recuperado de <https://www.edenred.es/blog/como-evaluar-rendimiento-empleados/>

- EDICIONES DÍAZ DE SANTOS S.A. (1994). Dirección por objetivos: aplicaciones en la pequeña empresa. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- EUSKARAZ. (2012). REAS Euskadi. Bilbao: reas. Recuperado de <http://www.auditoriasocial.net/>
- EXECUTIVE MASTER EN ADMINISTRACION Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (ON LINE). (2014). Administración y Direcciones de Empresas. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- GALLEGO, M. (1999). El Balance Social como Herramienta de auditoría Organizacional. Auditoría social. Recuperado de <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/auditoriasocial.pdf>
- GUERRA, G. (1 de noviembre de 1997). CATHEDRA-Espiritu del Derecho. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/Cathedra/1997_n1/Entg_Cost_Ben_Anali_Eco_Der.htm
- GOMEZ, A. (2015). Guía para elaborar el Manual de calidad según ISO 9001:2015. Recuperado de <http://asesordecualidad.blogspot.com/2015/02/guia-para-elaborar-el-manualdecualidad.html#.VxQf2fi97ct>.
- GUZMÁN NAPURÍ, C. (2016). LA COSA PÚBLICA. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/christianguzmannapuri/2016/09/12/losinstrumentos-de-gestion/>

- HERNÁNDEZ E., OSCAR M., POLI M. Y IRIAS J. (2007). Metodología de Auditoría Social a Políticas Públicas. Honduras. AZER Impresos.
- JIMENEZ, C (29 de junio de 2017). La historia del servicio de atención al cliente en 500 palabras. Recuperado de <https://www.brandembassy.com/resources/blog/la-historia-del-servicio-de-atenci%C3%B3n-al-cliente>
- MINISTERIO DE PROTECCIÓN DE LA SALUD. (2007). Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.
- MISCELANEOS. (s.f.). Conchambavivismejor. Recuperado de <http://www.conchambavivismejor.com/Descargas/Miscelaneos/Conceptos%20de%20Calidad%20y%20enfoces%20de%20gesti%F3n.pdf>
- MORA, A. (2008). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Madrid: Editorial del Economista.
- MUÑOZ, C. (1998). Cómo asesorar y Elaborar una Investigación de Tesis”. México: Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- OLTRA COMORERA, V. e. (2005). Desarrollo del factor humano. Barcelona: Editorial UOC.
- PEREZ, J. (2009). Definición.de. Recuperado de <https://definicion.de/accesibilidad/>
- PEREZ, J Y MUÑOZ, L. (mayo del 2013) Espacio literario relevante sobre la evaluación de la calidad del servicio: países de realización de los

estudios, métodos de análisis, índices de fiabilidad, hipótesis y desafíos.

Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iit/v15n3/v15n3a13.pdf>

- PIERCE, J. (14 de Abril de 2014). Shopify. Recuperado de <https://es.shopify.com/blog/13626325-fidelidad-al-producto-vs-fidelidad-a-una-tienda-en-el-comercio-electronico>.
- POPULAR. (15 de junio de 2015). Foro Empresarial Impulsa. Recuperado de [http://impulsapopular.com/gerencia/que-es-el-potencial humano-y-como-medirlo/](http://impulsapopular.com/gerencia/que-es-el-potencial-humano-y-como-medirlo/)
- PNUD. (2018). Auditoría Social. Recuperado de <http://auditoriasocial-pnud.org/quienes-somos>.
- PROÉTICA. (2009). Auditoría Social al Poder Judicial. Guía para el desarrollo de la Auditoría Social al Poder Judicial, 11.
- PUYAL, E. (2001). "La comunicación interna y externa en la empresa". Recuperado de CIBERCONTA: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/comui/100.HTM>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2014). Diccionario de la Lengua Española. Madrid: ASALE. Recuperado de <http://dle.rae.es/>.
- RÍOS RAMOS, F. (20 de abril de 2010). Tips para el crecimiento organizacional, profesional y personal Especialistas en desarrollo Organizacional, profesional y personal. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones/>

- ROMAGNOLI, S. (2007). Herramientas de Gestión: Diagnostico Empresarial. Fruticultura&Diversificación. Recuperado de <http://studylib.es/doc/4572822/herramientas-de-gesti%C3%B3n--diagn%C3%B3stico-empresarial>
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. (2010). CONAPASE. Ciudad de México: gob.mx. Recuperado de http://www.consejoscolares.sep.gob.mx/es/conapase/Que_es_la_Participacion_Social –
- SECRETARÍA DEL ISO. (2015). NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. Sistemas de gestión de Calidad – Requisitos. Santa Lucía. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-lacalidad/>
- SINNAPS. (s.f.). ¿Qué Es Un Análisis De Costo Beneficio? Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/analisis-costo-beneficio>.
- TENI, F. (2008). La importancia de ejercitar la auditoría social como medio de control ciudadano para transparentar la gestión de la administración pública. (Título de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- TREJO, G. (25 de marzo de 2015). Por qué el Gobierno reprime la auditoría social en México. Recuperado de https://elpais.com/internacional/2015/03/27/actualidad/1427484973_254521.html

- TU-VOZ. (2018). Servicios de Telemarketing y atención telefónica. Resolución de conflictos: el pan de cada día en atención al cliente. Recuperado de <http://www.tu-voz.com/resolucion-de-conflictos-el-pan-de-cada-dia-en-atencion-al-cliente/>.
- UCHA, F. (2008). Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/examen.php>
- VALDIVIEZO, M. (2013, enero). Toma de Decisiones Públicas y Participación Ciudadana. Gestión Pública y Desarrollo. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB86546C9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB86546C9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

IX. ANEXOS

CUESTIONARIO:

OBJETIVO: Obtener la opinión de los administrativos y alumnos en una Auditoría Social y decidir mejoras sociales en la gestión educativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2016.

INSTRUCCIÓN: Se le solicita cordialmente marque con aspa la alternativa que considere conveniente:

Dimensiones/Ítems	1	2	3	4
El balance social ejecutado en una auditoría social incide favorablemente en calidad de servicio.				
¿Las políticas académicas establecidas permiten un adecuado balance social?				
¿Los instrumentos de gestión académica permiten un adecuado balance social?				
¿El costo beneficio previsto en los planes permite un adecuado balance social?				
¿El diagnóstico de la gestión académica permite un adecuado balance social?				
¿La sensibilización practicada permite un adecuado balance social?				
¿La apreciación del trabajo contribuye a un adecuado balance social?				
La evaluación del desempeño en una auditoría social influye favorablemente en la calidad del servicio.				

¿El control de funciones permite una adecuada evaluación del desempeño?				
¿Los exámenes realizados permiten una adecuada evaluación del desempeño?				
¿La productividad alcanzada permite una adecuada evaluación del desempeño?				
¿El auto perfeccionamiento permite una adecuada evaluación del desempeño?				
¿El rendimiento logrado permite una adecuada evaluación del desempeño?				
¿El involucramiento de todos permite una adecuada evaluación del desempeño?				
La participación social en una auditoría social incide favorablemente en la calidad del servicio.				
¿Las quejas resueltas con prontitud permiten una adecuada participación social?				
¿Los objetivos comunes permiten una adecuada participación social?				
¿Las metas comunes de solución permiten una adecuada participación social?				
¿Las sugerencias positivas permiten una adecuada participación social?				
¿La práctica de transparencia permite una adecuada participación social?				

¿La utilidad que genera permite una adecuada participación social?				
Percepción sobre la aptitud de uso y valoración de la calidad de servicio				
¿Usted cree que la práctica de fidelidad satisface el servicio recibido?				
¿Cree usted que el servicio recibido satisface sus expectativas?				
¿Según su parecer usted manifiesta su adhesión al servicio recibido?				
¿Usted cree que le satisface el servicio educativo recibido?				
¿Según su opinión demuestra confiabilidad el servicio recibido?				

Leyenda: 1: En desacuerdo. 2: Parcialmente de acuerdo. 3: De acuerdo. 4: Totalmente de acuerdo.

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

"LA AUDITORÍA SOCIAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO DE LA CIUDAD DE HUARAZ PERIODO 2014-2015"									
MATRIZ DE CONSISTENCIA									
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTOS	INFORMANTES O FUENTES	TRATAMIENTO DE DATOS	ANÁLISIS DE LAS INFORMACIONES
General									
¿De qué manera la Auditoría Social influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de la ciudad de Huaraz periodo 2014-2015?	Evaluar de qué manera la auditoría social influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.	En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo año 2014-2015 si se implementa la auditoría social entonces explicamos su influencia en la calidad de servicio.	Vi: X= Auditoría Social	Políticas	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				ROF					
				Costo beneficio					
				Capacitaciones					
				MOF					
				Exámenes					
				Quejas					
				Objetivos comunes					
				Sugerencias					
			Vd: Y= Calidad de Servicio	Utilidad	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				Fidelidad					
Específicos									
1. ¿En qué medida el balance social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?	1. Determinar en qué medida el balance social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.	1. - En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015 si se desarrolla el balance social entonces se determina su incidencia en la calidad de servicio.	Vd: X= Calidad de Servicio	Utilidad	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				Fidelidad					
			Vi :Y= Balance Social	Políticas	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				ROF					
				Costo beneficio					
2. ¿Cómo la evaluación de desempeño influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?	2. Explicar cómo la evaluación de desempeño influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015	2 - En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015 si se analiza la evaluación de desempeño entonces se explica su influencia en la calidad de servicio.	Vd: X= Calidad de Servicio	Utilidad	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				Fidelidad					
			Vi :Y= Evaluación de Desempeño	Capacitaciones	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				MOF					
				Exámenes					
3. ¿De qué manera la participación social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015?	3. Establecer de qué manera la participación social incide en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015.	3. - En la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo periodo 2014-2015 si se evalúa la participación social entonces se establece su incidencia en la calidad de servicio.	Vd: X= Calidad de Servicio	Utilidad	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				Fidelidad					
			Vi :Y=Participación Social	Exámenes	Análisis documental Encuesta Procesamiento de datos	Fichas de Investigación Cuestionario	Docentes y Estudiantes de la UNASAM	Ordenamiento y clasificación Procesamiento manual. Proceso computarizado con Excel.	Cuadros con cantidades y porcentajes Gráficos Conciliación de datos
				Quejas					
				Objetivos comunes					