

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE AUDITORIA

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL PROGRAMA  
DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA DE LA COMUNA  
DE ZAPALLAR A TRAVES DE UNA AUDITORIA SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR Y AL  
GRADO DE LICENCIADO EN SISTEMAS DE INFORMACION FINANCIERA Y  
CONTROL DE GESTION

ALUMNO: CLAUDIA CISTERNAS ORELLANA

PROFESOR GUIA: MARCELA FERNANDEZ

VALPARAISO 2005

## INDICE

<u>Introducción</u>	<u>4</u>
<u>Marco teórico</u>	<u>6</u>
<b>CAPITULO I: RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>6</b>
<u>1.1 La responsabilidad social</u>	<u>6</u>
<u>1.2 Alcances de la responsabilidad social</u>	<u>7</u>
<u>1.3 Respuestas a los retos de la responsabilidad social</u>	<u>8</u>
<u>1.4 Balance Social</u>	<u>9</u>
<u>1.5 Balance social en Chile</u>	<u>10</u>
<u>1.6 Metodología del Balance Social</u>	<u>11</u>
<u>1.7 Los objetivos de un Balance Social</u>	<u>13</u>
<u>1.8 Aspectos de la empresa que evalúa el Balance Social</u>	<u>13</u>
<b>CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORIA SOCIAL</b>	<b>15</b>
<u>2.1 Concepto de auditoria social</u>	<u>15</u>
<u>2.2 Función y objetivos de la auditoria social</u>	<u>18</u>
<u>2.3 Principios claves de una auditoria social</u>	<u>22</u>
<u>2.4 Códigos de conducta y sistemas de gestión social</u>	<u>23</u>
<u>2.5 Relación entre estos esquemas y su vinculación con la Auditoria Social</u>	<u>25</u>
<u>2.6 Ventajas y desventajas para una empresa sujeto de Auditoria Social</u>	<u>31</u>
<u>2.7 La labor en la Auditoría Social</u>	<u>33</u>
<b>CAPITULO III: PROCED. TECNICOS PARA UNA AUDITORIA SOCIAL</b>	<b>37</b>
<u>3.1 Normas internacionales de auditoria</u>	<u>37</u>
<u>3.2 Etapas y elementos de la auditoria social</u>	<u>38</u>
<u>3.3 Instrumentos para la validación de la Auditoria Social</u>	<u>41</u>
<u>    3.3.1 Diagnóstico social de la entidad</u>	<u>41</u>

3.3.2 Informe de Auditoria Social	44
3.4 Recomendaciones finales	49
CAPITULO IV ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION SUJETA A ESTUDIO	
4.1 El modelo de atención primaria en salud	51
4.1.1 Objetivos del modelo de atención primaria	51
4.1.2 Personas que pueden acceder al modelo	52
4.2 Antecedentes de la posta Zapallar	52
4.2.1 Características geográficas	52
4.2.2 Características demográficas	53
4.2.3 Departamento de Salud	53
4.2.4 Recursos Humanos en la Posta de Zapallar	56
PROBLEMA	57
OBJETIVOS	58
METODOLOGIA	59
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	60
BALANCE SOCIAL	61
RESULTADOS	62
CONCLUSIONES DEL RESULTADO	63
CONCLUSION	65
BIBLIOGRAFIA	67
ANEXOS	68

## Introducción

A principios de este siglo, la misión de las empresas de negocios era exclusivamente económica. En la actualidad, en parte debido a las interdependencias de los muchos grupos en nuestra sociedad, ha aumentado la participación social de la empresa.

Se habla de la responsabilidad social y de respuesta social de todas las organizaciones, pues, la sociedad, alertada y clamorosa por la urgencia de los problemas sociales, les está preguntando a los gerentes, en particular a los de más alto nivel, qué están haciendo para cumplir con sus responsabilidades sociales.

El concepto de responsabilidad social no es nuevo. Aunque esta idea ya se tomó en cuenta en la primera parte del siglo veinte, el estudio moderno de responsabilidad social obtuvo un impulso importante con el libro *Social Responsibilities of the Businessman* de Howard R. Bowen. Él sugirió que las empresas deberían tomar en cuenta las implicaciones sociales de sus decisiones.

Un concepto más nuevo, pero aún muy similar al de responsabilidad social, es el de respuesta social, la que en términos sencillos significa 'la capacidad de una empresa de relacionar sus operaciones y políticas con el entorno social en formas que sean mutuamente benéficas para la compañía y la sociedad.

En este contexto surge la Auditoría Social como una forma de respuesta a la referida presión y exigencia de responsabilidad social. En este sentido, la Auditoría Social pretende dar cuentas de los factores extra-comerciales de la organización.

La auditoría social se define, como un proceso que permite a una organización evaluar, medir y controlar, con fines de mejoramiento progresivo la gestión de lo social, entendiendo esto como la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con las personas tanto al interior como al exterior de ésta.

Al conjugar la responsabilidad del gobierno de informar a los ciudadanos y el propósito de la Auditoría Social de informar de manera objetiva e independiente respecto al logro de las metas sociales surge el objetivo general de esta tesis, el cual es “Evaluar el grado de satisfacción del usuario del Programa de Atención Primaria del Servicio de Salud Pública de la comuna de Zapallar a través de una Auditoría Social”.

## MARCO TEORICO

### CAPITULO I: RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### 1.1 La responsabilidad social

Aunque mucho hay escrito sobre la responsabilidad social de la empresa, se puede afirmar que el tema se ha centrado más en asuntos de tipo ambiental, desarrollo sostenible y producción más limpia, sin lugar a duda es uno de los frentes de gran atención por la importancia que ello reviste para el planeta y la misma humanidad, pero no debe ser el único. Hay otros tratados que con más atrevimiento presentan la responsabilidad social con componentes de formación positiva en su comunidad laboral y de impacto en las comunidades a través de obras para el beneficio de la sociedad. El tema de la responsabilidad social en las empresas, aún no ha sido asimilado con la suficiente seriedad que merece, pues su filosofía y la forma en que se ha venido tratando, tiende a ir en contradicción con los intereses empresariales, los que son sin discusión alguna, producir ganancias, es decir, que la actividad empresarial sea un ejercicio rentable. Dicho de otra forma, las acciones con responsabilidad social no son un gasto, es una inversión que genera Ganancias y Utilidades, en algunos casos de forma inmediata, y en otros a mediano y largo plazo.

Es poco probable que una empresa asuma una política de responsabilidad social si se le convierte en un gasto que va en contra de sus intereses y estados financieros, pues no podemos desconocer que en el lenguaje empresarial todo se mide en costos de inversión y en la recuperación de la misma.

Cuando se adquiriera conciencia de que la Responsabilidad social es una inversión que produce retornos en utilidades, los empresarios y directivos asumirán un liderazgo positivo en el tema, y esto es más que probable, es una realidad hacer de la responsabilidad social una acción de ganancias para la misma empresa.

## **1.2 Alcances de la responsabilidad social.**

La responsabilidad social de la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normativa frente al tema.

Orientar los esfuerzos de la empresa solamente a producir resultados basados en las teorías de producir y vender más con el mínimo costo sin importar el impacto social, es a lo largo del tiempo, el peor negocio del sector productivo que busca la rentabilidad.

La responsabilidad social de la empresa abarca aspectos internos y externos, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas, y los segundos los externos, a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Antes de profundizar más sobre el tema, es preciso recordar que los objetivos empresariales de la empresa actual, están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad.

La productividad se entiende como la capacidad de producir y vender más, a menor costo y con una excelente calidad, lo que permite a la marca que se promociona

mantenerse y crecer en los mercados a los que pertenece, sea nacional o extranjeros, haciéndose así mucho más competitivos.

La misma dinámica del mercado, con sus tendencias neoliberales y la gran necesidad de mantenerse o sobrevivir en un sistema de relaciones complejas y desiguales, en donde la ética y la moral, el concepto de justicia y otros aspectos relevantes a principios y valores han perdido importancia, hacen que el concepto de responsabilidad social sea desatendido

### **1.3 Respuestas a los retos de la responsabilidad social**

Si atendemos a la realidad, podemos identificar cuatro perfiles de respuesta desde el mundo empresarial a los nuevos retos que les plantea la responsabilidad social de la empresa:

1. Una respuesta defensiva, en la que las empresas simplemente reaccionan (a veces muy impulsivamente y a ciegas) a presiones de grupos sociales para procurar ganar legitimidad social (y en algunos casos más bien se trata de no acabarla de perder).

2. Una respuesta pragmática, en la que en una especie de egoísmo ilustrado valoran las ventajas e inconvenientes de asumir algunos aspectos de sus responsabilidades sociales.

3. Una respuesta estratégica, en la que la responsabilidad social es percibida como una manera de expresar la visión de la empresa a largo plazo.

4. Una perspectiva en clave de innovación y aprendizaje, en la que la responsabilidad

social se integra en un dinamismo de cambio corporativo capaz de dar una respuesta global a las expectativas del mercado y de la sociedad hacia la empresa.

Estos posibles niveles de respuesta han de integrarse en un análisis de las diferentes motivaciones que empujan a las organizaciones a informar sobre su responsabilidad social.

#### **1.4 Balance Social**

El Balance Social, ó la Memoria de Sostenibilidad es el medio a través del cual las empresas exponen, miden y divulgan su impacto y rendimiento ambiental, social y económico. Se puede considerar como una herramienta de administración y gestión que permite que la empresa proyecte, verifique y evalúe su rendimiento sobre distintos aspectos que conforman la sostenibilidad corporativa. Las empresas emplean balances sociales anuales para la rendición de cuentas sobre la gestión y política de la empresa, así como los impactos sobre el ambiente, lo social y lo económico establecen los cimientos de una política integral de responsabilidad social empresarial. Ante los recientes escándalos internacionales, la transparencia informativa ha demostrado ser un requisito ante la creciente demanda del público: inversionistas y consumidores por igual, de conocer cómo la empresa se comporta y lleva a cabo sus prácticas administrativas.

El Global Reporting Initiative ha creado herramientas para que las empresas elaboren su Balance Social. La elaboración de este tipo de guía representa un adelanto valioso y sustantivo para la creación del Balance Social, que se rige por indicadores y valores globales que permiten su credibilidad y su homogeneidad. Hoy día, la mayoría

de las empresas grandes a nivel mundial están basando sus memorias en base a las guías establecidas por el GRI.

Esta creciente tendencia es irreversible a medida de que empresas grandes como: Procter & Gamble, British Airways, Microsoft AT&T, British Telecom, Volkswagen, entre muchas otras ya han establecido, a la par de los balances financieros, el Balance Social o Memoria de Sostenibilidad como una herramienta que logra la transparencia corporativa y busca establecer su legitimidad y cosechar la confianza con el inversionista y el consumidor.

### **1.5 Balance Social en Chile**

La utilización de esta herramienta en Chile, ha tenido su punto de partida en las investigaciones que a comienzos de 1976 llevaron a cabo ejecutivos de la Asociación Chilena de Seguridad. Estas investigaciones dieron origen a lo que se denomina el modelo chileno, que cuantifica en satisfacciones, estratificando los intereses de los trabajadores y el cual está destinado fundamentalmente, a medir la calidad de vida dentro de la empresa, con el objetivo de procurar los máximos niveles de satisfacción y desarrollo integral del ser humano en su vida laboral.

Para hacer uso racional de este instrumento como indicador social, es necesario que hayan transcurrido a lo menos dos periodos medidos. Esto, porque siendo este una herramienta de gestión a partir de indicadores representativos de la situación social de la empresa y de las condiciones de trabajo, tratando de conocer si aumentan los indicadores

sociales de satisfacción y disminuyen los de tensión, solo será posible medirlos a través de la confrontación de los balances, lo que permitirá seguir la evolución del clima social y analizar los puntos álgidos, discernir los problemas y emprender nuevas acciones.

La discusión del balance social y sus resultados no es el trabajo solo de expertos, sino responsabilidad de toda la organización, y estos resultados permitirán orientar las políticas de personal, acción social, bienestar, etc., definiendo las acciones más adecuadas y oportunas en base al conocimiento de la escala de prioridades del personal indicadas por el balance social.

## **1.6 Metodología del balance social**

Tratándose de medir tanto los logros y satisfacciones del personal o usuarios, como las tensiones y conflictos en un periodo determinado, es necesario definir una metodología para la confección del balance social.

La idea fundamental es comparar diferentes indicadores sociales que se definan, figurando en el activo los factores de satisfacción y en el pasivo los de tensión social. Al comparar un indicador social en dos momentos determinados, será una satisfacción a logro si se observa una mejoría, o cual estará representado en el activo; y se considerará una tensión social o conflicto si este indicador empeora o disminuye, lo que se mostrará en el pasivo. Se trata entonces, de obtener un mejor resultado del balance social, aumentando las satisfacciones y logros representados en el activo y disminuyendo las tensiones y conflictos indicados en el pasivo.

Por lo tanto las etapas mínimas a seguir para la confección del balance social serán:

- a) Definir los indicadores sociales: Para lo cual es necesario hacer un estudio global de la situación social de la empresa, recopilando los antecedentes principales de la organización con sus distintas áreas y categorías, ocupaciones, información sobre los objetivos de la empresa, análisis de los diferentes beneficios extra legales que otorga la firma. Esto determinará indicadores generales, los cuales son de carácter global y abarcan variadas situaciones, e indicadores específicos, los que corresponden más bien a aspectos puntuales.
- b) Diseño del instrumento a utilizar: Con los antecedentes ya obtenidos se confecciona una encuesta, la cual considerará indicadores sociales e indicadores específicos, además de otras variables relevantes para la institución.
- c) Aplicación del instrumento: Se consulta a través de la encuesta al personal de la empresa o usuarios, según corresponda. Se deben tomar las medidas que correspondan, para asegurar la efectividad y representatividad de las opiniones. Asimismo se debe velar por la exactitud de los datos a obtener tratando de que las respuestas sean totalmente individuales y por supuesto anónimas.
- d) Uso y manejo de los antecedentes obtenidos: Luego, todos los datos recogidos deben ser tabulados cuidadosamente.

## **1.7 Los objetivos de un Balance Social**

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un período determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.
- Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
- Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
- Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos, y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

## **1.8 Aspectos de la empresa que evalúa el Balance Social**

El Balance Social de las empresas puede variar dependiendo del sector de actividad de la misma. Esto significa que en ciertos aspectos, una empresa puede pesar

más en ciertos temas que en otros. No obstante, para la credibilidad y legitimidad del informe, se presenta un resumen de las políticas generales. Los temas principales a indicar y evaluar se resumen a continuación:

- Actuación e Impacto Ambiental
- Actuación e Impacto Social /Comunitario
- Actuación e Impacto Laboral
- Actuación e Impacto Económico

## **CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORIA SOCIAL**

### **2.1 Concepto de Auditoría Social**

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 se puede decir 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.

La auditoría social va más allá de la simple auditoría financiera y contable. Esta incluye planes, estrategias, proyectos, políticas, procedimientos y practicas ejercidas por la organización o institución auditada. Revisa el sistema de información, contratos y programas, estructura y funcionamiento de las unidades organizacionales, sus productos y servicios, además de los estados financieros, cumplimiento de leyes y regulaciones. De este ejercicio, total o parcial, debe resultar un producto con propuestas de mejoramiento institucional.

Antes de entrar a analizar características de la auditoría social es conveniente revisar algunas definiciones, para que así el lector se vaya formando una definición propia, sacando los elementos más importante de cada una:

Víctor Campos, docente de la Universidad de Santiago define auditoría social como: “Es el examen sistemático de los objetivos, planes, políticas y procedimientos relacionados con la responsabilidad social interna y externa de la organización, cuya

finalidad es entregar información de retroalimentación, especialmente sobre las habilidades potenciales y también efectivas, que permita la facilitación del cumplimiento de las responsabilidades sociales y consecuentemente incrementa la eficiencia de la gestión”.

De esta definición se destacan como elementos claves de la auditoría social:

-Su amplio ámbito de acción al evaluar a la empresa considerada un sistema viable que incluye dentro de sus objetivos básicos, objetivos sociales. Es una evaluación integral y excede los límites de la organización para apreciar los efectos de decisiones de la empresa en su entorno.

-Se propicia la detección de debilidades tanto potenciales como efectivas y la entrega de información que permita solucionar problemas manifiestos y anticiparse a los efectos de aquellos emergentes.

-Su acción es permanente. Es parte del proceso de planificación estratégica y operacional, condición que le permite prever y actuar sobre cambios internos y externos de la organización.

Otra definición de auditoría social es realizada por Werner Von Bischoffshausen, docente de la Universidad de Chile en el seminario de título llamado “Elementos de Medición y Evaluación de la Responsabilidad Social de la Empresa”. El dice “En forma similar a la auditoría de estados financieros, en este caso la labor fundamental del auditor estará encaminada a emitir una opinión respecto a si el balance social presenta razonablemente la situación y el comportamiento de la empresa respecto a su

responsabilidad social”, agrega además, “el auditor social deberá emitir su opinión respecto a la eficacia y eficiencia de la empresa en el logro de sus objetivos sociales y, además, asesorar a la empresa en la planificación de dichos objetivos.

Otra definición que abarca los elementos más importantes de las anteriores es dada por Jorge Oyarzún , en su seminario de título sobre Contabilidad y Auditoría Social, dice que la auditoría social “es el proceso mediante el cual un equipo multidisciplinario de profesionales emite una opinión respecto del grado o nivel de responsabilidad social asumido por una empresa, reflejado en un balance social confeccionado por ésta, basado en la revisión de los criterios de medición utilizados por la misma y el cumplimiento de normas y reglamentos que la afectan en su relación con su medio ambiente externo e interno.”

De esta definición se desprende que el proceso de auditoría social no es suficiente que participen auditores profesionales, sino que deberían intervenir, además, otros profesionales relacionados con el área social, los cuales conforman este equipo multidisciplinario , tales como, asistentes sociales, psicólogos, sociólogos, abogados , economistas, etc., ya que los cuestionarios que son utilizados para confeccionar el balance social, así como la interpretación que se hace de ellos lo pueden hacer indudablemente de manera más eficiente.

Como se puede apreciar, este conjunto de profesionales se benefician mutuamente, cada uno trabaja en su área para lograr un todo integrado y alcanzar los objetivos que han sido propuestos en la auditoría .

Por su parte el auditor aportará sus conocimientos contables y administrativos para hacer una revisión del balance social, se encargará de cuantificar los resultados y más que eso, analizará que criterios de medición se usaron para cada concepto de beneficio y costo social, verificará si es aplicable ese criterio determinado, para llegar finalmente a definir si es efectiva la utilidad o pérdida social asociada a este balance. También es el auditor el que verificará si se cumplen los principios y normas contables relacionados con este tipo de contabilidad.

Si el auditor es el encargado de la auditoría social, además de las funciones anteriormente descrita, actuará como coordinador del grupo de profesionales, ya que sabe hacia donde quiere llegar, debe canalizar la información que necesita, así como la que los demás profesionales necesitan de él.

## **2.2 Función y objetivos de la Auditoría Social**

La función de auditoria social es el análisis, evaluación, recomendaciones e información concernientes al estado de cumplimiento y adhesión a las políticas, metas y objetivos establecidos por la organización respecto de su responsabilidad social. Por otro lado debe contemplar el análisis de los puntos débiles y fuertes, de las amenazas y oportunidades de la empresa. Es importante que se preocupe de constatar si se cumplen o no las medidas correctivas aprobadas por la dirección.

Otras de las funciones que cumple la auditoria social es chequear el balance social, para poder acreditar ante la gerencia y personas ajena la validez, honradez y confiabilidad de los resultados allí expuestos. También es importante decir que la empresa para construir

su balance social utiliza criterios de medición de cada variable, por lo tanto, el auditor social debe constatar que dichos criterios aplicados corresponden a los definidos previamente y que hayan sido aplicados consistentemente con los años anteriores.

De la definición de auditoría social se puede rescatar que el objetivo general que se persigue en este tipo de revisión es, que se debe llegar a emitir una opinión respecto al grado en que la empresa logra sus objetivos sociales y el asesorar a empresarios y gerentes para tomar las decisiones y asignar las responsabilidades de forma que le aseguren el logro de los objetivos establecidos para la organización. Además se debe tratar de inducir a los empresarios a tomar conciencia que los resultados financieros que están obteniendo, de alguna manera se ven influenciados por la responsabilidad social con que opera la entidad.

Además de este objetivo global descrito, también hay objetivos específicos

a) Examinar lo que la empresa está realizando concretamente en determinadas áreas.

En muchos casos la empresa, los trabajadores y terceras personas pueden tener sensaciones distintas respecto de algunas áreas críticas (socialmente hablando), por lo cual se hace importante contar con una opinión objetiva y confiable al respecto, esto es posible gracias a la realización de auditorías sociales permanentes y cuyos resultados sean comunicados a las personas interesadas a través de informes de la situación social de la empresa.

b) Valorizar o evaluar el desempeño en determinadas áreas.

Se refiere a medir o cuantificar lo que la empresa ha realizado realmente, es decir, si la empresa ha avanzado o retrocedido en relación con periodos anteriores o con el resto de las empresas de su rubro.

Por otro lado al medir el desempeño en distintas áreas le dará al auditor una referencia muy importante; puede ser una herramienta útil, ya que si por ejemplo en una determinada área el desempeño del personal es pobre y cada vez más decadente, puede ser un símbolo de que el personal esté desmotivado por algo, y ese algo se puede producir por una despreocupación del aspecto social por parte de la empresa. Al contrario, si vemos que en un área se trabaja eficientemente, existe un personal totalmente ligados a los objetivos del área y de la empresa, nos podría indicar que ese personal está satisfecho con lo que la empresa le ha dado en el aspecto personal, social.

c) Identificar aquellos programas sociales que la compañía piensa que debe proseguir.

En muchos casos es posible detectar que los ejecutivos de una empresa creen que el orientar los esfuerzos hacia alguna área específica puede mejorar el nivel de satisfacción de sus trabajadores y su imagen y aceptación a nivel de terceros. Todo lo que no deja de ser solo expectativas; puesto que se podría estar invirtiendo recursos en un área que estaría saturada, lo que finalmente, en alguna medida, podría echar a perder lo logrado por la empresa, ya que se podría pensar que ésta no tiene interés de mejorar ciertos aspectos que para los trabajadores y terceros pueden ser más prioritarios.

Si por otro lado, la auditoría efectuada identifica programas sociales que son beneficiosos para el personal o para terceros ajenos a la empresa, el objetivo que se debería conseguir es alentar a los gerentes y administradores en seguir su acción con ellos, se le

debe demostrar las ventajas que le significan; y por el contrario, si un programa social no reporta nada se debe recomendar su inmediato cese.

Lo importante de todo esto es que la auditoría efectuada de estos programas sociales arroje como resultado seguir con aquellos que signifiquen cosas positivas en general, y por otro, que abarquen una mayor cantidad de personas.

d) Inyectar en la forma de pensar de los gerentes un punto de vista social.

Muchos proyectos emprendidos por la empresa pueden fallar o no tener el éxito que potencialmente tienen, por no considerar el factor social en forma seria y profunda, por esto se hace cada día más importante el factor social en la evaluación de proyectos de inversión, ya sea para iniciar o expandir un negocio.

La auditoría social deberá conseguir como objetivo hacer ver a los gerentes o administradores, que el personal es el recurso más importante que posee, y por lo tanto deberían cuidarlo. Para ello el auditor debe tratar de crear conciencia en las mentes de la plana mayor de la empresa con todo lo relativo al aspecto social que hay detrás de cada persona.

e) Determinar aquellos aspectos donde la compañía puede quedar vulnerable a algún ataque.

La existencia de normas y leyes que regulan el accionar de la empresa en la comunidad, implica que esta debe respetar dichas normas y leyes de modo que sea percibida como un ente beneficioso para ella, obteniendo así su legitimización por parte de

su medio o entorno, en caso contrario éste se volverá hacia ella negando la conveniencia de su existencia condenando a la empresa a desaparecer en el mediano plazo.

La auditoría social debe buscar falencias en este aspecto y debería informar a los directivos y proponer soluciones, ya que si el gobierno o cualquier organismo contralor, revisa el aspecto social de la empresa y ve que se están produciendo anomalías, lo más seguro es que se arrastren graves problemas y hasta pérdidas en dinero considerables.

f) Informar al público acerca de lo que la compañía está haciendo en el plano social.

Es importante obtener la legitimización de la empresa por parte de la sociedad, por lo que se debe mantener informada a la sociedad de los esfuerzos que el ente está haciendo en el campo social, resaltando los buenos resultados obtenidos por él en ese ámbito.

Por otro lado esta información puede servir de ejemplo a otras compañías que no tienen, o poseen precariamente una acción social. Este aspecto ayuda a humanizar mucho la imagen fría e impersonal que tiene el común de las personas acerca del mundo de los negocios y empresariado, ya que se darán cuenta que las empresas no solo persiguen fines lucrativos sino que cada vez más se preocupa del aspecto social, y por supuesto de su positivo rol social que cumple. Se debe informar todo lo que la empresa está haciendo, tanto hacia el interior de ella como hacia su entorno.

### **2.3 Principios claves de una auditoría social**

1. Perspectiva múltiple: Incluir el punto de vista de todos aquellos comprometidos por la actividad de la empresa

2. Compresiva: sus contenidos deben ser comprendidos por diferentes niveles.
3. Completa: Cubrir todos los aspectos del resultado social y ambiental de la empresa
4. Comparativa: Herramienta de comparación de un periodo al otro, en relación con organizaciones similares y con normas sociales establecidas utilizando indicadores cualitativos y cuantitativos pertinentes
5. Regular: Se trata de un proceso de largo alcance y no de una operación puntual
6. Controlada: Por controladores externos sin implicaciones en la actividad de la empresa
7. Pública: Los informes regulares que se refieren al desenvolvimiento de la auditoría social deben ser publicados y comunicados a todas las personas comprometidas (tanto internas como externas).
8. Mejora el desempeño social cuando es transparente y medible

#### **2.4 Códigos de conducta y sistemas de gestión social**

Para poder referirse a una norma internacional y permitir una aplicación adecuada de la auditoría social, se han definido normas y procedimientos que se muestran a continuación:

Uno de los instrumentos más utilizados por las empresas para mostrar al exterior su actuación medioambiental ha sido la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental certificados sobre la base de esquemas internacionalmente reconocidos como la norma ISO 14001 o, en el ámbito europeo, el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental (EMAS). Paralelamente al incremento por la preocupación medioambiental en los últimos años se han venido desarrollando diferentes códigos de conducta con relación a los aspectos sociales

En 1997 aparece el estándar voluntario SA (Social Accountability) 8000, emitido por la CEPAA (Council on Economic Priorities Accreditation Agency). Su objetivo es asegurar una producción ética de bienes y servicios, estableciendo para ello una serie de códigos básicos en relación con las prácticas de derechos humanos (Convención de derechos humanos de la ONU) y las condiciones de trabajo (Organización Internacional del trabajo, OIT) a lo largo de toda la cadena de valor. Partiendo de estas consideraciones, surge en noviembre de 1999 el estándar AA (AccountAbility) 1000, desarrollado por el Institute of Social and Ethical Accountability con el objetivo de mejorar la responsabilidad social en las organizaciones a través del compromiso y diálogo con las partes interesadas.

Se trata de un modelo de mejora continua que puede ayudar a mejorar la responsabilidad y la medida de la sostenibilidad en las organizaciones, al tener como objetivo la mejora de la calidad de la información a través del compromiso con las partes interesadas y del diseño de sistemas, que capturen, valoren y mejoren el rendimiento global de la organización a través de un diálogo regular con los mismos. Para ello, establece una serie de principios de calidad y un conjunto de normas básicas para ayudar a las organizaciones en la definición de sus objetivos y metas, la medida del progreso contra estos objetivos, la auditoría y comunicación del rendimiento y los mecanismos de retroalimentación, implicando en cada una de estas etapas a las diferentes partes interesadas, vinculando las cuestiones sociales y éticas con la gestión estratégica y operativa de las empresas.

También aparece la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI, 2000). Su objetivo es la preparación y publicación de memorias sobre la actuación económica, social y medioambiental, según una norma que sea aceptada de forma global, al igual que ocurre con los informes financieros, y que

permita una mayor comparabilidad y fiabilidad de las mismas, permitiendo conocer los riesgos y oportunidades de las empresas en estos aspectos. Este documento, además de recoger un apartado donde hace referencia al rendimiento medioambiental, incorpora una serie de aspectos económicos que no son considerados por la contabilidad e información tradicional, en particular, aquellos relacionados con los empleados, la comunidad, suministradores, los impactos económicos derivados del uso de productos y servicios, valoración de intangibles, etc. Asimismo, aparecen recogidos en este esquema los principales impactos de la actividad de la organización en la sociedad (empleados, comunidad, cadena de valor, etc.), incorporando información relacionada con el propio lugar de trabajo, derechos humanos, suministradores y productos y servicios.

## **2.5 Relación entre estos esquemas y su vinculación con la auditoría social**

El estándar SA 8000 es un sistema de gestión centrado en las condiciones de trabajo a lo largo de la cadena de valor, guardando una estrecha relación con el esquema AA1000 y, las normas ISO que son definiciones de políticas, control de actividades y resultados y acciones correctivas, verificación del cumplimiento, comunicación a las partes interesadas y desarrollo de sistemas de gestión. Dentro del mismo se incluye la necesidad de responder a las cuestiones planteadas por las diferentes partes interesadas, aunque no considera el compromiso con los mismos con una parte central del proceso.

En cuanto a las normas ISO, están centradas en el desarrollo y certificación de sistemas de gestión y, en concreto, la serie ISO 14001 trata muchos de los aspectos recogidos por la AA1000, pero referidos a cuestiones medioambientales y, aunque el proceso de comunicación es un elemento importante del estándar, tampoco considera

como central un diálogo con las diferentes partes interesadas.

La iniciativa del GRI está centrada en una parte del proceso definido por la norma AA1000: el proceso de comunicación de la información. Esta iniciativa considera el compromiso con las partes interesadas como un proceso clave y entre sus propósitos está satisfacer sus necesidades de información y recomienda informar de las relaciones con los mismos, pero no indica cómo se debe llevar a cabo este proceso. Por otra parte, aunque recoge, además de cuestiones sociales, aspectos económicos y medioambientales, no ofrece directrices para la recopilación de datos o el establecimiento de sistemas de información o procedimientos organizativos como, por ejemplo, las normas ISO, SA8000 o AA1000.

Para el esquema AA1000, el compromiso con las diferentes partes interesadas es fundamental. A través de un diálogo con las mismas es más factible que una organización refleje sus necesidades, tanto en el diseño de los diferentes procesos como en la revisión de sus resultados, trasladando una parte del control de las sociedades fuera de las mismas. De esta forma, las diferentes partes interesadas y no solamente la propia organización, pueden participar y manifestar sus opiniones con relación a los diferentes procesos recogidos en el estándar, conectando las necesidades de información de la organización con los cambios en las necesidades de las partes interesadas y obteniendo, de esta forma, legitimación para sus actuaciones.

En nuestra opinión, en un acercamiento hacia el desarrollo sostenible, las empresas deben compatibilizar las anteriores aproximaciones. En la elaboración de un informe de sostenibilidad, será prioritaria una gestión medioambiental y social adecuada, para lo cual

la empresa podrá incorporar sistemas de gestión (tanto medioambientales -ISO 14001, EMAS-, como sociales -SA 8000, etc.-) o adherirse a códigos de conducta (Pacto Mundial, Código de Gobierno de la Empresa Sostenible, etc.).

Sin embargo, estos esquemas están centrados en aspectos específicos: derechos humanos, medio ambiente, condiciones de trabajo, etc. y, por tanto, tienen una utilidad limitada, de ahí la necesidad de lograr una mayor integración de las distintas políticas, procesos y actividades que determinan el rendimiento global de la organización. Directivos, empleados y demás partes interesadas necesitan ser capaces de desarrollar conocimientos y tomar decisiones basadas en una información dinámica, oportuna y coherente, tanto para cada uno de los aspectos considerados aisladamente como en su conjunto.

Como consecuencia, aquellas empresas que consideren fundamental para su gestión el compromiso con las diferentes partes interesadas y deseen lograr un sistema de información más global e integrado deben incorporar los principios y normas de proceso recogidos en el esquema AA1000. Por su parte, el esquema del GRI puede servir como marco de referencia a la hora de preparar los informes externos, incorporando las necesidades de las partes interesadas en el mismo.

Los conflictos que pueden surgir entre los intereses de la organización y las diferentes partes interesadas hacen que la verificación independiente sea algo esencial para la credibilidad de estos esquemas, analizando a continuación diferentes principios y recomendaciones al respecto recogidas en los mismos.

Así, el GRI (2000) reconoce la verificación independiente como una medida para ofrecer una garantía sobre la fiabilidad y credibilidad de los informes sobre sostenibilidad y su potencial para verificar procesos, sistemas de gestión y datos. En un anexo del mismo sugieren que, además de incorporar los conceptos y metodologías utilizadas en la auditoría financiera, será necesario incorporar otras disciplinas y modelos, incluyendo a las partes interesadas en el proceso de consulta. El marco desarrollado por el GRI, además de establecer los principios, la forma y el contenido que los informes deberían cumplir, tienen otra importante función, suministrar un conjunto de criterios a través de los cuales los auditores pueden alcanzar una uniformidad en la valoración del informe. Sin estas normas generales, el proceso tendría que estar basado en opiniones subjetivas de los mismos o en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Dentro del esquema AccountAbility 1000 se incluyen una serie de directrices con relación a la conducta del auditor social y se describe una estructura para llevar a cabo el proceso de auditoría, cubriendo desde los términos del compromiso hasta la fase de comunicación del informe de auditoría, la cual no forma parte de la norma AA1000 y debe ser entendida como una orientación para apoyar a los auditores en su trabajo. Además, incorpora una cualificación profesional para los auditores sociales que implica una serie de requisitos tanto de formación (en aspectos económicos y financieros, ambientales, sociales y éticos y dirección y gobierno de las sociedades) como de experiencia profesional. Considera que este proceso debería desarrollarse con base a las prácticas establecidas en contabilidad y auditoría financiera, auditoría medioambiental y gestión de calidad.

Las normas ISO han elaborado una serie de normas de auditoría en relación con los sistemas de gestión medioambiental, pero no ha desarrollado estándares dirigidos

específicamente a la auditoría de los sistemas de gestión social ni a la auditoría de informes sociales o medioambientales. Por su parte, Social Accountability 8000 incorpora una verificación independiente con relación al cumplimiento con los estándares recogidos en la norma basada en las técnicas de auditoría ISO y utiliza auditores independientes para certificar a las compañías. No obstante, este proceso de certificación y auditoría está relacionado con el rendimiento de las compañías en sus condiciones de trabajo, más que con un informe público de su rendimiento.

En cuanto a la verificación de informes medioambientales, sociales o de sostenibilidad, nos enfrentamos, en primer lugar, a que estos todavía no están normalizados y son voluntarios, además de los numerosos problemas que presenta la información recogida en los mismos. En cuanto al propio proceso de verificación, la falta de estándares, como los principios de contabilidad generalmente aceptados cuando hablamos de auditorías de estados financieros, hace que muchas veces este proceso se limite a la verificación de datos y declaraciones contenidas en el informe y a poner de manifiesto que éste refleja de forma razonable el enfoque adoptado y el progreso en materia medioambiental, razón principal por la que las principales partes interesadas consideran que este proceso añade poca credibilidad a los informes medioambientales.

En la misma línea, el trabajo realizado por KPMG (1999) señala que no hay metodologías generalmente aceptadas o estándares en el proceso de verificación de los informes medioambientales, constatándose grandes diferencias, tanto con relación a los compromisos y objetivos, en función de las diferentes materias objeto de estudio en el informe medioambiental, como a los propios informes de verificación, con multitud de títulos, gran variedad en la información recogida sobre los verificadores y los aspectos

cubiertos en los mismos, cuestiones que hacen realmente difícil su interpretación por parte de los usuarios.

Las firmas de auditoría, lógicamente, reclaman un proceso de verificación de los informes medioambientales, sociales o de sostenibilidad derivado de los estándares de auditoría financiera, pero no está claro quién debe llevar a cabo el mismo: auditores de sistemas de gestión medioambiental o social, auditores financieros, una nueva variedad de auditoría social. Parece necesario desarrollar nuevos estándares y profundizar en aquellos existentes en el proceso de verificación de los informes medioambientales, sociales y de sostenibilidad y en su relación con la auditoría de sistemas de gestión y auditoría financiera. Cuestiones como el contenido y formato de los informes, alcance del proceso, perfil y control de calidad de los auditores, vínculos entre estos estándares y la auditoría financiera y de sistemas de gestión o el nivel de confianza de los informes permanecen, en muchos aspectos, todavía sin resolver, lo que sin duda va en perjuicio de la necesaria credibilidad que este proceso puede añadir a los mismos.

La implantación de sistemas de gestión medioambientales y sociales, la participación de las diferentes partes interesadas en la gestión de las organizaciones y el incremento en la elaboración de informes sociales, medioambientales y de sostenibilidad van a precisar una información más comprensible, completa, exacta y fiable que permita, por un lado, atender a las demandas de las diferentes partes interesadas y, a su vez, servir como herramienta de gestión interna para una toma de decisiones en la que cada vez los aspectos medioambientales, éticos y sociales cobran mayor importancia. Los profesionales contables deben asumir los retos que supone este proceso; para ello serán necesarios

nuevos conocimientos y habilidades en aspectos ambientales, sociales y éticos para alcanzar la competencia y experiencia necesaria que el mismo requiere.

## **2.6 Ventajas y desventajas para una empresa sujeto de auditoria social**

### VENTAJAS

- Flexibilidad, cada organización establece los indicadores apropiados con cada grupo de entes interesados.
- Implica la participación activa y permanente de los principales actores, aporta a la construcción de consenso y amplía la base de apoyo de la organización
- Toma en cuenta los intereses de los diferentes partes interesadas de manera siempre más directa e implica informar sobre actividades de acuerdo con sus intereses.
- El proceso permanente en forma de espiral permite evidenciar los avances en desempeño social y la seriedad de la institución en su realización.

### Una visión integral de auditoría

Combina: - lo cuantitativo -aspecto financiero- con lo cualitativo -aspectos sociales, ambientales, comunales

- los resultados de los proyectos con los procesos institucionales.

Transparencia -la publicación del informe con verificación independiente fomenta que:

- los participantes comprueben el buen uso de sus aportes

- la reorientación de las metas y actividades en función de los intereses de los actores sociales.

- la organización adquiere credibilidad con nuevos actores

Mejora continua: experimenta con nuevas formas de rendición de cuenta y responsabilidad social sin cambios radicales en la "propiedad" o estructura

### DESVENTAJAS

- Implica una fuerte inversión inicial y una inversión permanente de recursos, tiempo, personas, fondos.
- Faltan frecuentemente personas y organizaciones con experiencia para asesorar los procesos y servir de verificadores independientes
- Los intereses, meta y valoraciones de los actores interesados en el corto plazo pueden ser muy divergentes de los de la organización a mediano o largo plazo.
- La credibilidad depende de la amplia divulgación de la información detallada sobre todos los aspectos de la auditoría, la que podría ser manipulada por otros actores en contextos políticos adversos.

## 2.7 La labor en la Auditoría Social

Generalmente, se tiende a asociar la realización de auditorías exclusivamente a contadores auditores, pero como se puede apreciar en la definición de auditoría social, la gama de profesionales que pueden y deben participar en la realización de éstas es muy amplia. Esto se debe principalmente a la naturaleza del objeto auditado, la información que lo afecta y los procedimientos utilizados para obtenerla. Pues bien, se podría afirmar que de acuerdo con el alcance de la opinión que deberá emitir el auditor, la confirmación del equipo de auditoría se vería alterada, ya que el trabajo a realizar sería distinto.

### Tipos de opiniones que pueden ser emitidas

- I. Si la opinión dice relación únicamente con la presentación de las partidas del balance social y los parámetros utilizados por la empresa se consideran válidos al igual que las herramientas utilizadas para obtener la información. La persona indicada para realizar la auditoría, sería un contador auditor, ya que ésta estará orientada a validar el resumen de la información obtenida a través de cuestionarios u otras herramientas y a verificar que dicha información se presenta en forma adecuada. Bajo este esquema, se podría decir que el auditor no es más que una persona encargada de corroborar el correcto resumen y presentación de la información, o aspectos sociales que afectan a una empresa. Este enfoque es el más pobre, puesto que a la empresa no le entrega mayor información respecto de su gestión social y lo adecuado de los parámetros o herramientas utilizadas por ésta, para medir e informar de sus avances o retrocesos en aspectos sociales.

II. Si el objetivo de la auditoria social es emitir una opinión acerca de la razonabilidad de la información presentada en el o los balances sociales, el equipo de auditoria debería estar conformado por profesionales de distintas especialidades, puesto que será necesario probar cada una de las aseveraciones de los balances sociales:

Realidad: la información que se presenta a través de un balance social es verdadera. Para poder probar esta aseveración es necesario que en el equipo de auditoria, participen profesionales del área social, que tengan conocimiento de los aspectos significativos que afectan a la empresa, y de cómo éstas interactúan con el medio, generando utilidades o costos sociales; por ejemplo abogados, psicólogos, sociólogos, economistas etc.. Esto significa probar los procedimientos de recolección de información.

Integridad: la información que se presenta en el balance social es toda la que afecta a la empresa, es decir, se presenta completa. En lo que se refiere a esta aseveración, también será necesaria la participación de profesionales del área social, que complementen los conocimientos que puede tener el contador auditor en relación con los asuntos que afectan a una empresa en el aspecto social, y que por ende deben ser considerados al momento de confeccionar un balance social.

Valuación: la información que se presenta en el balance social, ha sido valorada correctamente. Quizás sea ésta la aseveración más difícil de probar, ya que el trabajo del equipo de auditoria deberá preocuparse de validar la razonabilidad de los criterios, utilizados por la empresa para valorar las distintas partidas del balance social. Para esta parte de la auditoria, será necesaria la participación de profesionales tales como, asistentes sociales , psicólogos, economistas y otros.

Propiedad : la información presentada en el balance social está relacionada con la empresa auditada y se desprende directa e indirectamente de su accionar en la sociedad. El validar esta aseveración parece ser el paso más sencillo de la auditoría social y puede ser realizado por contadores auditores y economistas principalmente. Los procedimientos a realizar tendrán que establecer una relación directa entre la información presentada y revelada en el balance social y la empresa.

Presentación y revelación: la información que refleja el balance social ha sido clasificada correctamente, y los hechos significativos que afectan a la empresa se encuentran revelados en forma apropiada a través de notas en el balance social.

La aseveración de presentación es un tanto subjetiva y depende del criterio de quien ha confeccionado el balance social, puesto que no existen normas que regulen este aspecto, en cuanto a la aseveración de revelación esta no ha perdido su vigencia, ya que al momento de confeccionar el balance deben restarse aquellas situaciones que puedan alterar la información que en él se incluyen, además deben incluirse tantas nota explicativas como sean necesarias. Dada la complejidad de las situaciones que se presentan y revelan en el balance social, se hace necesaria la participación de diversos profesionales al momento de determinar que la presentación y revelación es correcta o razonable.

Generalmente, estas aseveraciones son asociadas a los estados financieros de una empresa y por su parte los auditores de estados financieros son los encargados de verificar que éstas se cumplan, de manera de determinar la razonabilidad de dichos estados. Dichas aseveraciones también son válidas cuando se habla de balances sociales , ya que se puede

apreciar , que al probar cada una de ellas estamos probando la validez y razonabilidad de dicho balance social y el objetivo es emitir una opinión acerca de dicha razonabilidad.

## CAPITULO III: PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA UNA AUDITORÍA SOCIAL

### 3.1 Normas Internacionales de auditoria

Para cumplir con una Auditoría Social exitosa, es importante advertir y cumplir más allá de lo que nos indican las Normas Internacionales de Auditoría – NIA’s en las secciones que se detallan a continuación:

SECCIÓN DE NIA’s	RELACIONADA CON	CUMPLIMIENTO DE AUDITORÍA
210	Términos del trabajo	Cartas Compromiso o contrato de la Auditoría Social.
240	Fraude y error	Importancia relativa de los riesgos del Dictamen de Estados Financieros.
250	Consideraciones de Leyes y Reglamentos	Existencia y atinencia de contingencias con responsabilidad de la administración.
310	Conocimiento del negocio	Obtención y uso de conocimiento del negocio del cliente, por riesgos del mismo.
320	Importancia relativa de la auditoría	El riesgo global de la Auditoría Social.
520	Procedimientos analíticos	Procedimientos de revisión global cualitativa, sobre bases

		cuantitativas.
600	Uso del trabajo de otro auditor	Consideraciones sobre informes de auditoría de estados financieros.
610	Consideraciones del trabajo de auditoría interna	Evaluación de relaciones entre la auditoría interna y externa e informes.
620	Uso de trabajo de un experto	Evaluación del trabajo de un experto, por la naturaleza del negocio y especialidad
800	Dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial	Informe con su Dictamen de Auditoría Social, debidamente sustentado su cumplimiento o incumplimiento.

El cuadro anterior constituye una sustentación normativa técnica de la auditoría; para validar o no los cumplimientos y actitudes de la administración que hayan contribuido al resultado y balance social anual.

### **3.2 Etapas y elementos de la Auditoría Social**

Los procedimientos de auditoría, se inician con la etapa de Previsión, sin que se haya llegado a la etapa de Planificación, esto es así y de igual manera que todo proceso científico; para ilustrar la apertura del proceso de la Auditoría Social, se muestra a

continuación un cuadro de correspondencia que sustenta dicho proceso, hasta la conclusión del mismo.

ETAPA	CONTENIDO	RESULTADO
1- Previsión	Contacto cliente – auditor, conocimiento del cliente, diagnóstico de cliente potencial y definición	Proceso de definición y selección, oferta técnica y económica, contrato o carta de compromiso.
2- Planificación	Formulación del Plan de Auditoría Social, diagnóstico social, programas de auditoría y papeles de trabajo – PTA.	Definición del Plan de Auditoría Social, Programa de auditoría a la medida de la entidad, Formulario de Diagnóstico social y cédulas de Auditoría Social.
3- Organización	Integración de los recursos humanos y materiales	Determinación de los instrumentos técnicos sujetos a la Auditoría Social, cantidad de auditores, expertos y horas a requerirse, para desarrollar el trabajo profesional de auditoría.
4- Ejecución	Trabajo de campo de la Auditoría Social	Desarrollo del plan, programas y papeles de trabajo de Auditoría Social, que probarán

		o sustentarán el trabajo realizado.
5- Control de Calidad – CDC	Acción verificadora, durante la ejecución del trabajo de la Auditoría Social.	Un control de Calidad – CDC oportuno de la Auditoría Social; para garantía de la misma.
6- Conclusión	Terminación del trabajo de campo y conclusión de papeles de trabajo	Un ordenamiento de hallazgos de auditoría que sustentaran y definirán la opinión en el Dictamen de Auditoría Social.
7- Informe de Auditoría Social	El Dictamen de la gestión administrativa e informe de soporte del resultado y balance social anual	Un Dictamen que a la luz de la importancia relativa de los hallazgos de Auditoría Social, será con opinión válida o no válida del estado de resultados social y balance de situación social anual de la entidad con sus notas debidamente sustentadas en el Informe, constituyendo el producto final de la Auditoría Social.

### **3.3 Instrumentos para la validación de la auditoría social.**

#### 3.3.1 Diagnóstico social de la entidad

El Diagnóstico Social, es un instrumento que se diseñará a la medida de la entidad, considerando además sus riesgos inherentes de auditoría; servirá al auditor, para ejecutar de una manera ordenada su trabajo de Auditoría Social. Para propósitos de guía técnica, detallaré los elementos mínimos que debe comprender.

#### Diagnóstico Social de la Entidad

(Guía técnica para el Auditor Social)

- 1- Nombre de la entidad : (nombre de persona natural o jurídica sujeta a la Auditoría Social)
- 2- Domicilio: (Dirección principal de funcionamiento)
- 3- Naturaleza: (Objeto Social o a que se dedica la empresa)
- 4- Período Social: (El período anual sujeto a la Auditoría Social)
- 5- Estructura Social: ( Clase de sociedad, si es de personas, de capital, ONG o del sector público)
- 6- Directiva: (Nombres de los integrantes de la Junta Directiva o Consejo Directivo)

7- Visión: ( Si posee visión la empresa, redactarla)

8- Misión: ( Si posee misión la empresa, redactarla)

9- Objetivos: ( Si posee objetivos la empresa, redactarlos)

10- Condiciones sociales de la entidad

10.1- Verificar cuantos directores son socios o accionistas. (Para medir grado de influencia en las decisiones)

10.2- Comprobar la cantidad de empleados. (Para evaluar el impacto sicosocial)

10.3- Examinar si existe contrato colectivo de empleados. (Para determinar los riesgos potenciales de conflicto)

10.4- Indagar sobre condiciones sicosociales del personal clave de la entidad y su entorno (para advertir riesgos potenciales de fraude y espionaje institucional)

10.5- Políticas de la Administración. (Verificar si existen por escrito, para evaluar su cumplimiento)

10.6- Comunicaciones

(para probar grados de relación interna y externa de los ejecutivos)

10.7- Control Interno y organización (Para apoyarse en el diagnóstico realizado por los auditores de estados financieros; para comprobar la fortaleza y salvaguarda de los activos de la entidad y estructura organizativa).

10.8- Beneficios a empleados. (Aquellos que existan adicionales a las leyes y si están considerados en las políticas)

10.9- Situación legal

(Para verificar cumplimientos legales mercantiles, laborales, previsionales, ambientales y tributarios, la existencia o no de contingencias; apoyarse en dictamen e informe fiscal y de estados financieros, y otros dictámenes de peritos o expertos)

10.10- Situación económica y financiera anual. (Para cumplir este propósito, el auditor social debe apoyarse en informes de auditoría interna, cartas de gerencia de auditoría de estados financieros y fiscal, actas de junta general de socios o accionistas, actas y memoria de junta directiva o consejo directivo, Informes y Dictámenes de auditoría externa o estados financieros y auditoría fiscal; para medir el grado de gestión y cualificar su resultado y balance social anual).

En esta etapa de evaluación, el auditor social emitirá un juicio de valor cualitativo, basándose en hechos cuantitativos, juzgará si la gestión social de la entidad es suficiente los informes y dictámenes de auditorías son confiables; para concluir con su opinión profesional. Todo el soporte sustantivo obtenido en el proceso de la auditoría que prueban sus papeles de trabajo, son afirmaciones de razonabilidad tangible y material que habiendo

evaluado la gestión administrativa con su memoria anual de labores, el estado de resultados o estado de rendimientos económico, fue capaz de revelar las utilidades o superávit justo o el que debería revelar el tipo de negocio o entidad, así como el balance de situación financiera que contenga al cierre contable, una situación que comparada con la que inició el período, sea congruente con la rentabilidad contable y una revelación suficiente de sus cuentas y cifras.

Los criterios de evaluación de la gestión de una entidad, deben diseñarse para cada situación específica con un enfoque actualizado de la auditoría; pero en todo caso, debe involucrarse el código de normas morales, la equidad social y aspectos ambientales de la entidad auditada.

### 3.3.2 Informe de Auditoría Social

Como se dijo anteriormente el informe de Auditoría Social, es el producto final del trabajo profesional realizado y una vez se han concluido los papeles de trabajo de la Auditoría Social, el auditor social, después de haberlos evaluado, la materialidad a través de la importancia relativa y razonabilidad con objetividad de criterio, definirá el tipo de opinión en el dictamen, la cual será con opinión válida o no válida.

- Opinión válida:

Es aquella opinión que el auditor social emitirá en el párrafo de la opinión del dictamen, cuando la gestión administrativa de la entidad ha sido aceptable.

- Opinión no válida:

Será la que emita el auditor social en el párrafo de la opinión del dictamen, cuando la gestión administrativa de la institución ha sido no aceptable.

El contenido del informe de Auditoría Social, debe incluir como mínimo lo siguiente:

- a) El dictamen
- b) Antecedentes de la entidad
- c) Resultado social
- d) Balance social
- e) Hechos de sustentación

- a) El Dictamen

El Dictamen de Auditoría Social, debe comprender los párrafos que la normativa técnica indican, la sección 800 de las Normas Internacionales de Auditoría – NIA’s, establecen algunos requisitos que deben considerarse en la estructura del Dictamen.

Informe del auditor independiente sobre Auditoría Social (Debe ser el título del informe – auditores independientes si se trata de una Firma auditora o sociedad)

Dictamen social

(Título del dictamen)

Señores

Junta General de Accionistas

Sociedad ‘X’

Presente

} (Nombre del destinatario – pueden ser socios propietarios de la entidad, de la empresa, del municipio, etc.)

Párrafo introductorio:

He (Hemos) realizado la Auditoría Social de (nombre de la entidad) por el resultado y balance social del año que terminó el 31 de diciembre de 2,00\_\_.

Párrafo del alcance:

El compromiso se llevó a cabo de acuerdo con las normas internacionales de auditoría – NIA’s, aplicables a trabajos con procedimientos convenidos. Los procedimientos de auditoría, se efectuaron únicamente para evaluar cumplimientos de políticas administrativas, reglamentos, contratos, actos legales, razonabilidad del resultado económico y balance de situación financiera, así como la gestión de la administración de la entidad en su conjunto (en esta parte podría agregarse otros eventos relacionados con la gestión de la dirección de la institución). La auditoría realizada constituye una base razonable para opinar.

Párrafo de la opinión:

En mi (nuestra) opinión, la gestión administrativa de (nombre de la entidad) por el resultado y balance social al 31 de diciembre 2,00\_\_, es válida (cuando la gestión ha sido aceptable), no es válida (cuando la gestión no ha sido aceptable) de acuerdo a los hechos y actitudes sustantivas revelados en el período indicado.

Párrafo aclaratorio:

Este dictamen de Auditoría Social, se basa en los propósitos expuestos y sustentados en el informe, según hojas del No.\_\_\_\_ al No.\_\_\_\_ (se hará referencia de las hojas del informe, desde la 1 del dictamen hasta donde termine el informe); para información y usos que convengan a los interesados.

\_\_\_\_\_ (la fecha del dictamen)

\_\_\_\_\_ (Firma del auditor)

\_\_\_\_\_ (nombre del auditor)

\_\_\_\_\_ (número de inscripción profesional).

Informe del auditor independiente sobre Auditoría Social

Por el período que terminó el 31 de diciembre 2,00\_\_.

b) Antecedentes de la entidad

1- Nombre (el nombre de la institución)

2- Fundación (la fecha en que fue constituida)

- 3- Objeto social ( la finalidad de la entidad de acuerdo a escritura constitutiva o modificada, decreto, acuerdo o estatuto de vigencia legal).
- 4- Dependencia (si es independiente, dependiente de algún ramo u órgano, asociada, subsidiaria o relacionada).
- 5- Domicilio (ubicación de la entidad)
- 6- Directiva (nombre de los directores o junta directiva)
- 7- Ejecutivos (nombre de los ejecutivos, el gerente y mandos medios)
- 8- Mercado (si su mercado es local, nacional e internacional)
- 9- Número de empleados (cantidad de empleados)
- 10- Número de socios (cantidad de socios o accionistas)
- 11- Auditor externo (nombre del auditor externo o Firma de auditoría)

Cualquier otra información inherente a la institución que sea de importancia relativa.

Informe del auditor independiente sobre Auditoría Social

Por el período que terminó el 31 de diciembre 2,00\_\_.

c) Resultado social

d) Balance Social

e) Hechos de sustentación

1- (En este último apartado del Informe de Auditoría Social, el auditor social, hará una narrativa síntesis que le permita sustentar, basado en las pruebas o documentos probatorios de sus papeles de trabajo, todos aquellos eventos incidentales que motivaron ajustes materiales y base sustantiva para el tipo de opinión en el Dictamen, resultado y balance social. Si es necesario y en el orden de los hallazgos de importancia relativa, deberá detallarlos con lenguaje técnico y común a fin de que los usuarios del informe, no profesionales o poco entendidos del lenguaje técnico, lo comprendan).

2- Recomendaciones del auditor social (aquí el auditor social podrá recomendar y en base a la conclusión de su informe, la legitimación y renovación o no del mandato).

3- \_\_\_\_\_(La fecha del Informe)

4- \_\_\_\_\_(La firma del auditor)

**3.4 Recomendaciones finales**

La Auditoría Social, siendo una auditoría especial; para propósitos muy puntuales, conviene ser contratada por los dueños de una entidad privada, los fundadores o

cooperantes de una ONG, la junta de gobernadores o consejo directivo de una institución autónoma, la presidencia de un órgano del Estado, una entidad representativa de la sociedad civil o un Concejo municipal. Los contratantes de una Auditoría Social, lo deberían hacer con los propósitos siguientes:

- Comprobar si la rendición de cuentas de una administración es confiable
- Aclarar cuestionamientos de una administración institucional.
- Indagar sobre actitudes transparentes de la dirección de la entidad.
- Determinar grados de eficiencia, eficacia y efectividad de los mandos medios de la organización.
- Probar si la gestión administrativa, está en función de la maximización de la institución.
- Sustentar la legitimación de un consejo directivo.
- Evidenciar técnicamente la renovación del mandato o autoridad.
- Desvanecer dudas acerca de sospechas sobre una administración cuestionada.
- Demostrar de una manera válida y certificada la gestión administrativa honesta de una entidad.

## **CAPITULO IV: ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN SUJETA A ESTUDIO**

### **4.1 El modelo de atención primaria en salud**

El modelo de atención primaria en salud, es una propuesta de atención integral adecuada a las nuevas demandas de salud de la comunidad.

Hoy en día la experiencia médica, por si sola, no alcanza a dar cuenta de la complejidad de los problemas de salud que afectan a la sociedad, caracterizado por la gran cantidad de factores de la vida moderna que afectan la salud de las personas.

Por esto, se hace necesario complementar una visión integral de las distintas disciplinas que interactúan en el bienestar de las personas y promover el cuidado de la salud, mejorar la calidad de vida, prevenir factores de riesgos y quizás lo más importante favorecer el cambio de rol, de “paciente” a “sujeto participante” en el cuidado y prevención de su salud.

#### **4.1.1 Objetivos del Modelo de Atención Primaria**

- Lograr el equilibrio entre la necesidad de acercar la atención a la población beneficiaria, aumentando la satisfacción del usuario, mejorar la capacidad resolutive y controlar los costos de operación del sistema simultáneamente, sin privilegiar un factor en desmedro de otros.
- Alcanzar un aumento porcentual creciente de las acciones de promoción y prevención, sin que se produzca deterioro en la solución oportuna y eficiente de la demanda por las enfermedades.

- Favorecer, mediante sistemas eficientes y efectivos de participación, donde el usuario y la comunidad asuman un rol activo como agentes de cambio de su propia situación de salud.

#### 4.1.2 Personas que pueden acceder al modelo de atención primaria

Todos los ciudadanos del país beneficiarios del sector público de salud (FONASA A,B, C y D) e indigentes, sin distinción de sexo, raza o edad.

Para acceder al Modelo de Atención Primaria las personas deben acercarse al establecimiento de Salud Primaria más cercano a su domicilio y acreditarse como beneficiario del Sistema Público de Salud.

## **4.2 Antecedentes de la posta Zapallar**

### 4.2.1 Características geográficas

La comuna de Zapallar se ubica en le provincia de Petorca, quinta región con una superficie de 288.25 km<sup>2</sup> . Tiene dos sectores muy marcados, constituidos por una zona ubicada en el litoral y un sector rural.

Sector adscrito a la posta de salud rural de Zapallar

Localidad residencial ubicada en el extremo norte de la quinta región, limitando con la comuna de Papudo y Puchuncaví. Sus características geográficas son de borde costero y planicie de serrano. La población se ubica concentrada en tres localidades bien definidas

que en la actualidad se está ampliando y se ha ido perdiendo sus límites, ellas son Zapallar, Cachagua y La Laguna de Zapallar.

Sector adscrito a la posta de salud rural de Catapilco

Localidad rural ubicada al sur este de Zapallar, que limita en las comunas de la Ligua y Nogales. Es netamente rural con proyecciones de desarrollo turístico. De ella depende sectores más pequeños como el blanquillo, al otro lado de la carretera 5 norte, la localidad de San Alfonso , Tierras Blancas, Las Represas, Retamilla, El Pangue, Los Manantiales y otros.

#### 4.2.2 Características demográficas

La comuna de Zapallar según el CENSO poblacional del año 2002 cuenta con una población de 5625 habitantes, siendo el 74.4% población urbana y el 25.6% población rural. Según encuestas realizadas por el departamento social de la municipalidad la población es de 5219 habitantes, siendo 2605 hombres y 2614 mujeres, a ello se debe sumar la población flotante en fines de semana, verano y festivos, cuadruplicándose la población llegando a 20.000 habitantes.

#### 4.2.3 Departamento de salud

Los funcionarios del equipo de salud del departamento de salud de la ilustre municipalidad de Zapallar tienen como objetivo general: “Otorgar y mejorar la calidad de atención de los usuarios de los establecimientos de salud de la comuna de Zapallar a través de las acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación del consultante en

forma integral, basándonos en las normas técnicas y programáticas emanadas desde el ministerio de salud y acorde a la realidad local.

El departamento de salud tiene a su cargo la administración de dos postas de salud rural:

- Posta de salud rural Zapallar, atiende al sector costero

Población beneficiaria 2.191 habitantes

- Posta de salud rural Catapilco, atiende al sector rural

Población beneficiaria 2.058 habitantes

Población total inscrita 4.249

#### 1. Equipamiento y planta física

##### Posta Zapallar (sujeto de estudio)

Ubicación : a 35 Km del hospital base San Agustín de La Ligua

Superficie construida : 118.7 m<sup>2</sup>

Superficie de terreno : 2.300 m<sup>2</sup>

Estado : 90% buen estado

Equipada para:

- Box de atención médico, enfermera, matrona, dentista, tratamiento ( se comparte para tratamiento preparación de pacientes y urgencias)
- Sala de preparación de material
- Dos baños públicos
- Un baño personal
- Farmacia
- Oficina secretaría

- Bodega de leche, extremadamente pequeña
- Casa adosada, equipada para turnos de técnicos paramédicos, reuniones y comedor diario
- Bodega adosada para insumos, medicamentos de farmacia y secretaría
- Sistema de comunicación telefónica y radiotransmisor, frecuencia VHF, comunicándose con hospital base
- Ambulancia equipada en hospital base, año 2003 petrolera

Este año además se implemento en la posta de Zapallar, el sistema computacional a fin de mejorar el registro y búsqueda de números de fichas, la inscripción per cápita, farmacia y evaluación de los programas.

De esta posta dependen dos estaciones médico rurales (EMR)

EMR Cachagua ubicada junto a sede social, cuenta con dos box, baño personal, baño público, bodega multiuso. Asiste semanalmente profesional de enfermera para controles de salud infantil, adulto. Matrona y dos veces a la semana médico.

EMR La Laguna, ubicada en una junta de vecinos, asiste mensualmente profesional enfermera, para los controles de salud del adulto por las condiciones del local no asisten los otros profesionales.

#### 4.2.4 Recursos humanos en la posta de Zapallar

CATEGORIA	CARGO	CANTIDAD	HORAS
A	MÉDICO	1	28.6
	ODONTOLOGO	1	11
B	ENFERMERA	1	28
	MATRONA	1	17.6
	A. SOCIAL	1	14
	NUTRICIONISTA	1	8.8
D	TECNICOS PARAMEDICOS	4	176
E	SECRETARIA	1	44
	RECAUDADOR	1	44
F	CONDUCTOR	1	22
	AUXILIAR SERVICIO	1	44

## Problema

La situación social es un factor que en las últimas décadas ha sido motivo de preocupación para casi todos los países del mundo, de ello dan cuenta todas aquellas acciones que se han llevado a cabo, ya sea a nivel de conferencias o reuniones internacionales, la formación de asociaciones internacionales, organismos no gubernamentales a través de los cuales se han suscrito convenios, así como otra serie de actividades que tienen por objeto propender a un mejoramiento progresivo de la gestión social, de manera que se pueda constituir una democratización y fortalecimiento de los factores extracomerciales de una organización.

Ante la complejidad que implica el manejo de lo social, se ha hecho necesario contar con personas que controlen y evalúen esta actividad de gestión, con el objeto de dar cuenta de sus logros y corregir sus defectos. Esta última actividad ha dado nacimiento a un sistema de control conocido como Auditoría Social.

Como el gobierno de Chile puso en práctica el año 2002 el Programa de Atención Primaria del Servicio de Salud Pública, es a través de este trabajo que se quiere medir el grado de satisfacción del usuario de dicho programa en la comuna de Zapallar, con el fin de aplicar una Auditoría Social.

### Objetivo general

- Evaluar el grado de satisfacción del usuario de atención primaria del servicio de salud pública de la comuna de Zapallar a través de un a auditoria social.

### Objetivos específicos

- Aplicar un modelo de auditoria social al programa de atención primaria de la comuna de Zapallar.
- Medir a través de un balance social el grado de satisfacción del usuario del sistema de salud pública.

## **Metodología**

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados por el proyecto, se realizarán las siguientes actividades:

La información será obtenida a través de bibliografía especializada y recolección de datos de sitios y páginas web, de las instituciones que aporten elementos que permitan dar sustento a los contenidos y afirmaciones que se realizan en este trabajo.

La información necesaria para el desarrollo de la auditoria social, se obtendrá a través de una encuesta aplicada a los usuarios del programa de atención primaria del servicio de salud pública de la comuna de Zapallar.

### **Instrumento de medición**

Es un cuestionario autoadministrado con preguntas cerradas y de selección múltiple. Incluye 26 consultas, agrupadas en 15 preguntas, de las cuales 18 están destinadas a recopilar información respecto de las variables sociales, calidad de la atención y percepción del clima institucional. Las 8 consultas restantes tienen como objetivo obtener antecedentes adicionales.

### **Análisis del balance social externo de la Posta de Zapallar**

El balance social externo al 30 de junio del 2004, recogió la impresión de 170 personas que respondieron la encuesta en forma anónima durante los días 31 de mayo al 11 de junio.

Los resultados obtenidos se analizarán a través de los subgrupos sociales definidos, los cuales serán considerados deficientes de obtener déficit social, por su parte los superávit serán calificados como: regular de obtener entre 1 y 50 U.S.S\*.; satisfactorio de obtener entre 51 y 70 U.S.S.; altamente satisfactorio de obtener entre 71 y 90 U.S.S.; y excelentes de obtener entre 91 y 100 U.S.S..

U.S.S.\*= Unidades Estándar de Satisfacción

BALANCE SOCIAL EXTERNO PRACTICADO A LOS USUARIOS DE LA POSTA DE ZAPALLAR 30/06/2004		
INDICADORES SOCIALES	ACTIVOS SOCIALES	PASIVOS SOCIALES
	U.S.S	U.S.S
<b>CALIDAD DE LA ATENCION</b>		
<b>ATENCION DEL MEDICO</b>	<b>224,6</b>	
Puntualidad en su llegada		13,0
Comunicación diagnostico	64,8	
Explicación mejora de salud	69,4	
Atención recibida	67,0	
Tiempo adecuado en examinar	36,4	
<b>TIEMPO</b>		<b>14,2</b>
Obtención de hora	20,0	
Tiempo de espera		34,2
<b>MEDICAMENTOS</b>		<b>60,0</b>
Entrega de medicamentos		60,0
<b>ATENCION DEL PERSONAL</b>	<b>91,8</b>	
Trato del personal	48,2	
Disposición del personal	43,6	
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>169,4</b>	
Entrega de información	71,8	
Informativos publicados	97,6	
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>8,2</b>	
Satisfacción por la atención	8,2	
<b>PERCEPCION DEL CLIMA INSTITUCIONAL</b>		
<b>LIMPIEZA</b>	<b>199,0</b>	
En el exterior	62,4	
En el interior	60,0	
En la consulta del médico	76,6	
<b>COMODIDAD</b>		<b>31,8</b>
Comodidad en la posta		31,8
<b>ENTRETENCION</b>		<b>29,4</b>
Entretención en el consultorio		29,4
<b>TOTALES</b>	<b>693,0</b>	<b>135,4</b>
<b>SUPERAVIT (U.S.S.)</b>		<b>557,6</b>
<b>TOTALES IGUALES</b>	<b>693,0</b>	<b>693,0</b>

**Según los criterios establecidos los resultados obtenidos son los siguientes:**

- Atención del médico: Este indicador arrojó un Activo Social de 224,6 U.S.S. de un máximo posible de 500 U.S.S., siendo evaluado como satisfactorios los ítems de Comunicación del diagnóstico, Explicación mejora salud y Atención recibida. El ítem de Tiempo adecuado en examinar fue evaluado de manera regular. La evaluación insatisfactoria fue para Puntualidad en la llegada del médico.
- Tiempo: Este subgrupo obtuvo un resultado deficiente, arrojando un Pasivo Social de 14,2 U.S.S., de un superávit máximo a alcanzar de 200 U.S.S.
- Medicamentos: Este rubro es el peor evaluado de todos obteniendo un Pasivo Social de 60 U.S.S., de un superávit máximo a alcanzar de 100 U.S.S.
- Atención del personal: Este indicador arrojó un Activo Social de 91,8 U.S.S., siendo evaluados como regular los ítems de Trato del personal y Disposición del personal.
- Oportunidad: La evaluación de este indicador arrojó un Activo Social de 169,4 U.S.S., siendo calificado como excelente el ítem de Informativos publicados. La Entrega de información fue evaluada como satisfactoria.
- Satisfacción del usuario: Los usuarios califican la calidad de la atención como regular, debido a que se obtuvo un Activo Social de 8,2 U.S.S., de un total de 100 U.S.S..
- Limpieza : Este rubro obtuvo un Activo Social de 199 U.S.S., siendo evaluados como satisfactorio los tres ítems, Limpieza en el exterior, Limpieza en el interior y Limpieza en la consulta del médico.
- Comodidad: el resultado obtenido fue un Pasivo Social de 31,8 U.S.S., de un máximo a alcanzar de 100 U.S.S..
- Entretención : La evaluación de este indicador arrojó un Pasivo Social de un 29,4 U.S.S., de un máximo a alcanzar de 100 U.S.S..

El Balance Social Externo practicado a los usuarios de la Posta de Zapallar, determinó un Superávit Social de 557,6 U.S.S., de un máximo posible de 1.800 U.S.S.. Por lo tanto el resultado equivale al 31% del óptimo, por lo que se puede concluir que la evaluación que hacen los usuarios es de la atención primaria de Zapallar es Regular.

### **Análisis de antecedentes adicionales**

- **Entretención** : Para mejorar y hacer más agradable la espera en la Posta los usuarios recomiendan, dar charlas educativas 32,4%; tener música 25%; tener revistas 21,3%; poner videos 18,5%; otras sugerencias 2,8%.
- **Comodidad** : En cuanto a la comodidad los usuarios recomiendan, poner calefacción 38,3%, mejorar la ventilación 25%, la calidad de los asientos 15%, poner juegos infantiles 12,5%, crear áreas verdes 5,8%, otras sugerencias 3,4%.
- **Grado de satisfacción de los servicios de salud**: Los usuarios evaluaron la satisfacción del servicio público con un superávit de 8,2 U.S.S.. Por su parte el servicio de atención privado obtuvo un superávit de 62,4 U.S.S..
- **Calificación a los servicios de salud**: los usuarios calificaron la salud pública con nota 5,1, en cambio la salud privada fue evaluada con nota 6,1.

### **Conclusiones del resultado**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la Auditoría Social Externa aplicada a los usuarios de la Posta de Zapallar, resultó ser una evaluación regular en términos generales (Superávit Social de 557,6 U.S.S.). Debido a que cinco de las dieciocho variables generaron un Pasivo Social.

Se deben mejorar los subgrupos sociales mal evaluados, que en este caso corresponden a Tiempo, Medicamentos, Comodidad y Entretención.

La prioridad debería centrarse en la entrega de Medicamentos, pues los usuarios manifestaron casi en su totalidad insatisfacción por este rubro. Se recomienda informar al público el sistema que se utiliza para el mantenimiento del stock de medicamentos en farmacia.

En cuanto al Tiempo, los usuarios manifestaron que se debería implementar un sistema de números, para que se respete el orden de llegada ( muchas veces vulnerado) y así no prolongar el tiempo de espera.

Para conseguir éxito en las medidas anteriores es requisito previo realizar un proceso de información, educación y adaptación de los usuarios.

Con respecto a los indicadores de Comodidad y Entretención, se deben hacer inversiones para hacer más grata la estadía del usuario en la Posta

Finalmente cabe destacar la gran contribución que puede otorgar a las organizaciones la realización de auditorías Sociales, que evalúen el impacto y el comportamiento de una organización en relación con sus objetivos, la cual lleva a comprender la importancia que tienen las empresas, gobiernos y organizaciones en general frente a la comunidad.

## **Conclusión**

En la misma medida en que aumenta la preocupación por las dificultades en resolver la "cuestión social", se intensifica el llamamiento a la "responsabilidad social de las empresas", basándose en distintos argumentos, por ejemplo que la empresa es un ente que se nutre y obtiene sus ganancias de la sociedad y por lo tanto debe atender y hacerse responsable de los problemas de sus integrantes, concepto que también tiene sus adherentes y sus detractores.

En pocas palabras la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la marca en el mercado y logra mayor identidad y sentido de pertenencia de sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión corto placista, también a futuro.

Si los profesionales, las universidades, las empresas mismas, el estado a través de sus políticas de gobierno y así como los gremios empresariales, los académicos, los inversionistas y demás personas que de alguna forma incidimos de forma directa o indirecta en el mundo empresarial nos preocupamos por la construcción de un mejor país, por la construcción de empresas eficientes, por el medio ambiente, por nuestros hijos y por muchas razones más, demos la importancia que requiere a los asuntos sobre la responsabilidad social.

Se hace necesario profundizar, a nivel profesional, el estudio de la auditoria social proponer a las Universidades la creación de una cátedra específica para el estudio de la problemática de este tipo de auditoría y de la actuación del profesional dedicado a este tema.

## Bibliografía

A. Frago E.. Trabajar para vivir: Una propuesta innovadora de inserción sociolaboral. Editorial Miraguano. Primera edición 1997.

Campos Méndez, Hernando: "El Balance Social" - Revista de la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa- N° 44 - Buenos Aires - Octubre 1978.

Castel Robert. Las metamorfosis de la cuestión social: Una crónica del salariado. Editorial Paidós. Primera edición 1997.

Cracogna, Dante: "El Balance Social de la Empresa" - Administración de Empresas - Tomo 1 - Ediciones Contabilidad Moderna – 1980

Cracogna Dante. Balance Social de la Empresa. Revista de Contabilidad, Auditoría e Impuesto. Editorial Jurídica Conosur. Chile 1995.

Chapman, William Leslie: " Auditoria económico social: sus posibilidades limitaciones"-Tomo 5 - Administracion de Empresas, pág. 753/ 763.

Chiavenato Idalberto. Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill. Quinta edición.

Defliese P., Johnson K., Macleod R.. Auditoría Montgomery. Editorial Limusa. Novena edición 1986.

Flannery Thomas. Personas, desempeño y pago. Compensación dinámica para el nuevo entorno de negocios. Editorial Paidós. Primera edición 1997.

Fowler Newton Enrique. Auditoría aplicada. Editorial Macchi. Tercera edición 1991.

Mautz R.. Fundamentos de auditoría. Editorial Macchi. Segunda edición 1970.

Toffler, Alvin y Heidi: " La creación de una nueva civilización" - Plaza y Janés 1995

Koonz Harold. Administración una perspectiva Global. Editorial Mac Graw Hill. México 1994

Página web: <http://www.poptel.org.uk/archive/msg00075.html>

Página web: <http://www.fnoval.auditoria.com/social.html>

Página web: <http://www.arias.or.cr>

Página web: <http://www.pangeas/economia empresa>

**ANEXOS**

## Determinación de la muestra

Para calcular la muestra se utilizó un método aleatorio simple, ocupando la Tabla de Distribución normal estándar. La muestra se determinó de la información más actualizada con que se cuenta, la cual es, la población que asistió al consultorio en el mes de Abril (450 personas app.). Se consideró dentro de la muestra sólo los usuarios mayores de 19 años.

La realización de las 170 encuestas, equivalentes al 38% de los usuarios mensuales, se realizó en un lapso de diez días.

N: Muestra ¿?

Z<sup>2</sup>: Desviación normal. Según tabla 1,645.

K : Error máximo. Cota de error aceptada 5%.

P : Probabilidad de éxito.

N<sub>p</sub>: Tamaño universo. Usuarios mensuales 450 personas.

$$N = \frac{Z^2 * N_p * P * (1 - P)}{(N_p - 1) * K^2 + Z^2 * P * (1 - P)}$$

$$N = \frac{1,645^2 * 450 * 0,5 * (1 - 0,5)}{(450 - 1) * 0,05^2 + 1,645^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$N = 169,219986$$

$$N = 170$$

### **Codificación de las variables**

La codificación de las variables es de: Satisfacción e Insatisfacción.

Nivel de medición	Categoría		Codificación
Nominal Dicotómico	referencia	Descripción	
	N/A	Masculino	No aplicable
	N/A	Femenino	
Nominal	N/A	Si/nota 5.6 a 7	Satisfacción
	N/A	No/nota 1 a 5.5	Insatisfacción
Ordinal	5	Muy de acuerdo	Satisfacción
	4	De acuerdo	
	3	Ni uno ni otro	Insatisfacción
	2	Desacuerdo	
	1	Total desacuerdo	
Razón	5	Muy limpio/ muy satisfecho	Satisfacción
	4	Limpio/satisfecho	
	3	Ni uno ni otro	Insatisfacción
	2	Sucio/ Insatisfecho	
	1	Muy sucio/ Total insatisfecho	
	0	No sabe	

En el caso de las preguntas que el usuario requiere colocar nota la escala utilizada se encuentra entre el rango de uno a siete.

### **Tabulación de los datos**

La tabulación se realiza de acuerdo a la codificación establecida anteriormente. El nivel de satisfacción se obtiene con respuestas con referencias 4,5, Sí, y nota mayor a 5,5, en cambio insatisfacción se obtiene con respuestas con referencias 3,2,1, No, y nota inferior a 5,6.

Preg	Ref	Respuestas	
		N°	%

A los niveles de satisfacción se le restan los niveles de insatisfacción. Si la satisfacción es mayor que la insatisfacción entonces se tiene un activo social. En caso contrario se tiene un pasivo social.

Las cuentas sociales serán medidas en Unidades Estándar de Satisfacción (U.S.S.)

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA POSTA DE ZAPALLAR

EDAD \_\_\_\_\_ AÑOS

HOMBRE \_\_\_\_\_ MUJER \_\_\_\_\_

Usted es usuario habitual de la Posta de Zapallar SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Cuántas veces ha sido atendido en esta Posta? \_\_\_\_\_ veces

Ante las siguientes afirmaciones responda:

1. Usted encuentra, que las dependencias de esta Posta son limpias en los siguientes lugares:

	Muy limpio	Limpio	Ni lo uno ni lo otro	Sucio	Muy sucio	No sabe
a) En el exterior						
b) En el interior						
c) La consulta del médico						

	SI	NO
2. El trato del personal es bueno		
3. Tiene buena disposición el personal para darle la información que necesita para ser atendido.		
4. A usted se le comunica donde debe dirigirse para ser atendido.		
5. Existen informativos publicados en los paneles		

5.1. Si usted considera que se publican informativos marque con una X los informativos que siempre se publican ( puede marcar más de una alternativa)

- \_\_\_\_\_ Fecha de vacunación y/o entrega de leche
- \_\_\_\_\_ Horario de atención del consultorio y del médico
- \_\_\_\_\_ La nómina de los médicos que atienden en el consultorio
- \_\_\_\_\_ Los valores de cada consulta y /o exámenes
- \_\_\_\_\_ Ninguna de las anteriores

	SI	NO
6. Usted se demora poco tiempo en pedir hora para el médico		
7. Después que se le otorga la hora, usted espera poco tiempo para ser atendido por el médico		
8. La entretención que posee la Posta para la espera es de su agrado		

8.1 ¿Qué le gustaría tener a usted para la entretención mientras espera?. Marque con una X una alternativa

- \_\_\_\_\_ Revistas y/o diarios
- \_\_\_\_\_ Videos
- \_\_\_\_\_ Charlas
- \_\_\_\_\_ Música
- \_\_\_\_\_ Otros

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni uno ni lo otro	Desacuerdo	Total desacuerdo
9. Usted encuentra que la Posta es totalmente cómoda					

9.1 Para mejorar su comodidad en la Posta que recomienda

- a) Calefacción
- b) Ventilación
- c) Asientos
- d) Juegos infantiles
- e) Areas verdes
- f) Otros \_\_\_\_\_

10. Con relación al médico responda:

	SI	NO
10.1 Usted ve que el médico es puntual en su hora de llegada		

10.2 Respecto a la atención del médico, responda:

	SI	NO
a) El médico le comunica el diagnóstico		
b) Le explica a usted lo que debe hacer para mejorar su salud		
c) Siente que lo atiende bien		
d) Se toma el tiempo adecuado en examinarlo (a)		

11. Con relación a los medicamentos responda

Cuando el médico le receta los medicamentos después de ser atendido, estos son entregados

En su totalidad después de la consulta	
Parte de ellos después de la consulta y el resto otro día	
Parte de ellos después de la consulta y el resto los compra	
En su totalidad otro día	
Ningún medicamento es entregado	

12. ¿Qué nota le colocaría usted a la atención que brinda la Posta de Zapallar? (del 1 al 7) \_\_\_\_\_

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni lo uno ni lo otro	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho	No sabe
13. Se encuentra usted satisfecho con la atención que brinda la Posta						
14. Si usted alguna vez se atendió con un médico particular, quedó satisfecho con la atención						

15. ¿Qué nota le colocaría usted a la atención que brinda la salud privada? (del 1 al 7) \_\_\_\_\_

## **Tabulación Variables Sociales**

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
1A	5	8	4,7
	4	130	76,5
	SUBTOTAL	138	81,2
	3	26	15,3
	2	6	3,5
	1	0	0
	0	0	0
	SUBTOTAL	32	18,8
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		62,4
1B	5	12	7,1
	4	124	72,9
	SUBTOTAL	136	80
	3	32	18,8
	2	2	1,2
	1	0	0
	0	0	0
	SUBTOTAL	34	20
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		60
1C	5	20	11,8
	4	130	76,5
	SUBTOTAL	150	88,3
	3	18	10,6
	2	0	0
	1	0	0
	0	2	1,2
	SUBTOTAL	20	11,7
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		76,6
2	SI	126	74,1
	NO	44	25,9
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		48,2
3	SI	122	71,8
	NO	48	28,2
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		43,6
4	SI	146	85,9
	NO	24	14,1
	TOTAL	170	100
	A.SOCIAL		71,8
5	SI	168	98,8
	NO	2	1,2
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		97,6

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
6	SI	102	60
	NO	68	40
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		20
7	SI	56	32,9
	NO	114	67,1
	TOTAL	170	100
	P. SOCIAL		(34,2)
8	SI	60	35,3
	NO	110	64,7
	TOTAL	170	100
	P. SOCIAL		(29,4)
9	5	6	3,5
	4	52	30,6
	SUBTOTAL	58	34,1
	3	56	32,9
	2	46	27,1
	1	10	5,9
	SUBTOTAL	112	65,9
	TOTAL	170	100
	P. SOCIAL		(31,8)
	10.1	SI	74
NO		96	56,5
TOTAL		170	100
P.SOCIAL			(13)
10.2a	SI	140	82,4
	NO	30	17,6
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		64,8
10.2b	SI	144	84,7
	NO	26	15,3
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		69,4
10.2c	SI	142	83,5
	NO	28	16,5
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		67
10.2d	SI	116	68,2
	NO	54	31,8
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		36,4

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
11	A	22	12,9
	B	12	7,1
	SUBTOTAL	34	20
	C	114	67,1
	D	4	2,4
	E	18	10,5
	SUBTOTAL	136	80
	TOTAL	170	100
	P. SOCIAL		(60)

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
13	5	16	9,4
	4	76	44,7
	SUBTOTAL	92	54,1
	3	52	30,6
	2	26	15,3
	1	0	0
	0	0	0
	SUBTOTAL	78	45,9
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		8,2



**Tabulación Antecedentes Adicionales**

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
5.1	5	128	32,5
	4	140	35,5
	3	22	5,6
	2	104	26,4
	1	0	0
	TOTAL	394	100
8.1	5	46	21,3
	4	40	18,5
	3	70	32,4
	2	54	25
	1	6	2,8
	TOTAL	216	100
9.1	A	92	38,3
	B	60	25
	C	36	15
	D	30	12,5
	E	14	5,8
	F	8	3,4
	TOTAL	240	100

PREG	REF	RESPUESTAS	
		N°	%
12		874,5	
		5,1	72,9
14	5	60	35,3
	4	78	45,9
	SUBTOTAL	138	81,2
	3	8	4,7
	2	4	2,3
	1	0	0
	0	20	11,8
	SUBTOTAL	32	18,8
	TOTAL	170	100
	A. SOCIAL		62,4
15		1044	
		6,1	87,1