UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

AUDITORÍA AMBIENTAL Y LA CALIDAD DE VIDA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA REQUENA, 2020

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS EN MEDIO AMBIENTE, GESTIÓN SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

KARINA VELASQUEZ ASCA

PUCALLPA – PERU

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11 horas, del día 08 de abril, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Hugo Aysanoa Calixto ..... Presidente
Mg. Roger Tozano Ruiz ..... Secretario
Mg. Olmedo Pizango Bruza ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en: Medio ambiente, gestión sostenible y responsabilidad social.

Mención: .....

Don(ña) Karina Velasquez Asca

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Auditoria ambiental y la calidad de vida en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2020"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

Sin observaciones

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de quince (15)
Equivalente a aprobado, por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:15 horas del 08 de abril del 20 20

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0126-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"AUDITORÍA AMBIENTAL Y LA CALIDAD DE VIDA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA REQUENA, 2020".

Cuyo(s) autor (es)	:	**VELASQUEZ ASCA, KARINA**
Facultad	:	**DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**
Escuela profesional	:	**DERECHO**
Asesor(a)	:	**Dr. LOPEZ PANAIFO, VICTOR TEDY**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 11/03/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Karina Velasquez Asca

Autor de la TESIS titulada:

"Auditoria Ambiental y la Calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Victor Tedy Lopez Panaifo

Maestría en: Medio Ambiente Gestión Sostenible y Responsabilidad Social.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del repositorio institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización que la tesis no infringe derechos de autor de terceras peruanas.

Tercero: autorizo la publicación,

[X] **Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

[ ] **Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio).

De mi tesis de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 10 / 2022

Email: karilaunica18@gmail.com

firma: 

Teléfono: 920710009

DNI : 43155439

DEDICATORIA

A José Pepe Velásquez del Águila y Catalina Asca Espinoza, mis padres; por haber forjado de mí una mujer, luchadora y de buenos principios morales y éticos, y porque sus oraciones constantes, me dieron la fortaleza para llegar a lograr con mis objetivos trazados y culminar esta nueva meta profesional.

A José Dayron Said, mi hijo; que ha venido al mundo para complementar mi vida y darle sentido en todo, y que vea en mí una madre de ejemplo a seguir.

Finalmente, a Elmer Rafael Leo Asca**,** mi hermano, gracias por creer en mi y demostrarme que cuando uno quiere cambiar para bien se puede, venciendo los obstáculos en el camino.

AGRADECIMIENTO

A toda mi gran y maravillosa familia (a mis padres, mi hijo José Dayron Said, hermano Elmer Rafael Leo Asca), por todo su apoyo y amor inigualable, porque apostaron en mí, y en todo lo que puedo lograr con esfuerzo y dedicación; ellos fueron la fuerza que me motivaron para alcanzar este objetivo en mi carrera profesional.

Al asesor de tesis, por apoyarme, incondicionalmente en el desarrollo de esta investigación, por darle impulso y revisar en todo momento los avances, por aconsejarme y nutrirme. De manera tal, que el resultado del presente trabajo, se lo debo a él, en parte.

RESUMEN

La siguiente tesis titulada “Auditoría ambiental y calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020”; tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre auditoría ambiental y calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, el enfoque de la investigación es cuantitativa, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, se usó como muestra a 42 trabajadores de la municipalidad , la técnica que se uso fue la encuesta, aplicando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, Se concluyó que existe una relación positiva elevada entre la auditoría ambiental y calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, en el año 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0,835 y un grado de significancia de P=0.005.

Palabras claves: Auditoria ambiental y Calidad de Vida.

ABSTRAC

The following thesis entitled "quality of life and environmental audit in the district municipality of New Requena, 2020"; aims to determine the relationship between quality of life and environmental audit in the district municipality of New Requena in the year 2020, the type of research is quantitative, the descriptive level correlational, 42 workers of the municipality were used as a sample, The technique that was used was the survey, applying a questionnaire as a data collection instrument. It was concluded that there is a high positive relationship between quality of life and environmental audit in the district municipality of New Requena, in 2020, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a value rho = 0.835 and a degree of significance of P = 0.005 were found.

Keywords: Environmental audit and Quality of Life.

INTRODUCCIÓN

La siguiente tesis titulada “Auditoría ambiental y calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena 2020”; tiene como objetivo determinar la relación que hay a nivel de las variables de la presente investigación: C auditoría ambiental y calidad de vida; el cual permitirá valorar como la municipalidad gestiona el concepto de calidad y auditoria en su intervención; en este contexto, se considera importante desarrollar una investigación.

Es de gran interés conocer cómo la auditoria que desarrolla la municipalidad distrital de Nueva Requena, afecta en la calidad de vida de sus pobladores, como municipalidad su función es generar buenas prácticas para una gestión pública que atienda las necesidades básicas de sus pobladores y así detener el circulo de pobreza que existe entre cada generación, a través de políticas públicas el cual permitan a los ciudadanos acceder a los servicios adecuados de salud, educación, transporte, medioambiente, etc., siempre respetando que se cumpla con los derechos dispuestos.

El enfoque de investigación cuantitativa, sugirió la utilización de técnicas de recolección de datos como la encuesta, generando dos cuestionarios como instrumentos relacionados y derivados de las mismas.

El capítulo I, se realiza el estado del arte, es decir una descripción de la realidad del problema, la determinación de objetivos e hipótesis de la investigación, sus limitaciones y la delimitación.

En capitulo II, se realizó el marco de la teoría, las definiciones que dan la fundamentación de la investigación, como lo son los trabajos previos o antecedentes, definiciones de los autores respecto a las variables.

Capitulo III, se definió el marco metodológico el cual incluye el enfoque, tipo, diseño y alcance de la investigación, así como la operacionalización de las variables y las técnicas de recojo y procesamiento de la información que se van a utilizar.

En el capítulo IV, se presenta los resultados descriptivos, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se realiza la discusión de resultados y finalmente las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

ÍNDICE

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1 Descripción del problema 1

1.2 Formulación del problema 3

1.3 Objetivos de la investigación 4

1.4 Hipótesis 4

1.5 Variables 5

1.6 Justificación e importancia 5

1.8 Limitaciones 7

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 8

2.1 Antecedentes 8

2.2 Bases teóricas 13

Figura N°1: Compromisos de la auditoria 14

Figura N°2: Características de auditoria 15

Figura N° 3: Tipos de auditorias 16

Figura N° 4: Dimensiones de Auditoria 18

Figura N°5: Áreas de Auditoria 20

2.2 Definiciones conceptuales 23

2.3 Bases epistemológicas 26

III. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 27

3.1 Tipo de investigación 27

3.2 Diseño y esquema de la investigación 27

3.3 Población y muestra 29

3.4 Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos. 29

CAPITULO IV: CAPÍTULO IV: RESULTADOS 33

5.1 Análisis descriptivo 33

Tabla N° 1 33

Niveles obtenidos respecto a la auditoria ambiental 33

Grafico N° 2: Respuesta de los trabajadores respecto a auditoría ambiental. 33

Tabla N° 2 34

Niveles obtenidos respecto a calidad de vida 34

Grafico N° 1: niveles obtenidos a calidad de vida 34

5.2 Análisis inferencial 35

Tabla N° 3 35

Resultados de la prueba de normalidad para auditoría ambiental 35

Tabla N° 4 35

Resultados de la prueba de normalidad para la calidad de vida 35

Tabla N° 5 36

Prueba de hipótesis general 36

Tabla N° 6 37

Prueba de hipótesis especifico 1 37

Tabla N° 7 38

Prueba de hipótesis especifico 2 38

Tabla N° 8 39

Prueba de hipótesis especifico 3 39

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 40

CONCLUSIONES 43

SUGERENCIAS 44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 45

ANEXOS 48

Anexo N° 1: Matriz de consistencia 49

Anexo N° 2: Cuestionario 51

CAPITULO I
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema

En las últimas décadas se ha presenciado cambios importantes, que han transformado radicalmente nuestra sociedad y, en su seno, los conceptos económicos y jurídicos que manejamos.

Algunos de estos conceptos emergentes, de creciente fuerza, son los de auditoría medioambiental y responsabilidad social. La responsabilidad social tiene su origen en el hecho de que la unidad económica actúa en y para la sociedad, en un contexto al que ha de afrontar las consecuencias de su actividad y del ejercicio de la potestad que la propia sociedad le confiere; trayendo este tema, definitivamente tiene mucho que ver porque si no es manejada con la responsabilidad necesaria, en todo sentido y en todos los ámbitos, se puede afectar el equilibrio social, económico.

En Latinoamérica, ciudades como Montevideo en Uruguay, Buenos Aires en Argentina, San Juan en Puerto Rico o Santiago de Chile en Chile, la calidad de vida son de las mejores, debido a que tienen un plan de crecimiento que enfatizan mejorar la comunicación y transporte, la seguridad ciudadana, limpieza, servicios básicos como luz, agua y desagüe, políticas sociales, contexto económico, entorno sociocultural, servicios médicos y de salud, escuelas y educación, recreación, bienes de consumo, alojamiento, entorno natural, accesibles a la población.

Esto genera que las personas que viven allí logren un grado educativo que permitan aprovechar sus talentos, el Perú no es ajena a este crecimiento, pero que avanza lentamente, según un último ranking de CEO de Mercer, Perú se encuentra en el

puesto 124 a nivel mundial y que demuestra que el Perú no ha tenido un crecimiento significativo en los índices financieros, el cual no permite que mejore la calidad de vida.

La preocupación por la protección del medio ambiente ha alcanzado importancia y magnitud en los últimos años, convirtiéndose en tema de interés para los países, considerándolo como una política pública nacional para muchos de ellos, esto ha ido mano con el desarrollo de la gestión de riesgo y las funciones relacionadas con la misma, en ambos casos han estado evolucionado de manera creciente a lo largo de los años.

El crecimiento de la población y la rápida urbanización están impulsando el aumento de los riesgos ambientales, riesgos de desastres naturales, provocados por la falta de acciones que puedan brindar un desarrollo sostenible entre el medio ambiente y la población.

En Estado unidos por ejemplo la auditoría ambiental comenzó en la década de los 70 con la implantación de acciones que regulaban la actividad industrial con el medioambiente, Perú con sus regiones naturales ofrece una enorme variedad de problemas medioambientales que solamente son detectados por las acciones que una auditoría ambiental puede realizar, durante años, el Consejo Nacional del Medio Ambiente fue la autoridad ambiental nacional y el ente rector del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.

Pero con la aprobación del Decreto Legislativo 1013 en el año 2008 se creó el Ministerio del Ambiente que ha incorporado al dentro de su estructura. Por ello, es actualmente el organismo rector del sector ambiental.

En el distrito de nuevo requena, en los últimos años se viene enfatizando el trabajo en el control y la gestión de los recursos naturales, ya que son parte de las principales actividades económicas en este sector, esto permite que la calidad de vida en este distrito depende del buen uso de estos recursos, el cual debe ir de la mano con un correcto balance ecológico, bajo este criterio la municipalidad es una de la instituciones que interviene con la fiscalización como parte de la gestión que realiza.

Esto incluye una constante interacción que la auditoría ambiental el cual ofrece, controlar aspectos administrativos y financieros con relación el manejo y gestión ambiental, pero no logra aplicar un sistema integral que incluya una auditoría ambiental que monitoree los residuos sólidos, recolección, transporte y disposición final en pésimas condiciones y su tratamiento, el cual influya en la cálida de vida.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?

1.2.1 Problemas específicos

1. ¿Cómo se relaciona evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?

2. ¿Cómo se relaciona verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?

3. ¿Cómo se relaciona supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar la relación que existe entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

2. Analizar la relación que existe entre verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

3. Analizar la relación que existe entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

1.4.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

2. Existe relación entre verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

3. Existe relación entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

1.5 Variables

Variable 1: Auditoria Ambiental

Morales, (2016) Define auditoria como el proceso de verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado.

Variable 2: Calidad de Vida

Chiavenato, I. (2017) Menciona que la calidad puede ser entendida como la conformidad que guarda un servicio, con unas normas y patrones establecidas y dadas a conocer a los interesados por una entidad reconocida por todo el sector.

1.6 Justificación e importancia

1.6.1 Justificación

Justificación metodológica.

La presente investigación utilizará técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

Justificación práctica.

El estudio permitirá aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática que se vive para elaborar planes de acción que mejoren la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad.

Justificación teórica:

La investigación permitirá conocer las teorías en el marco teórico, los antecedentes y la realidad.

1.6.2 Importancia

El estudio tiene una importancia social, pues los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción para mejorar la calidad de vida y la auditoría ambiental en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena.

1.7 Viabilidad

Recursos Humanos.

Para la presente investigación, se cuentan con los recursos humanos suficientes como son un asesor y un investigador.

Recursos Financieros.

La presente investigación será financiada íntegramente por el investigador.

Recursos Materiales.

El investigador cuenta con una oficina amplia, computadoras, servicio de internet, sala de reuniones, útiles de escritorio, que permitirán realizar el trabajo de forma eficiente.

Otros Recursos.

Así mismo por la naturaleza del trabajo cotidiano como abogado, la investigadora cuenta con el acceso a la información previa solicitud aceptada por la municipalidad distrital de Nueva Requena.

1.8 Limitaciones

Limitación espacial

La presente investigación se desarrollará en el ámbito territorial de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena ubicada en la Provincia de Padre Abad.

Limitación social

La presente investigación se desarrollará en el ámbito social de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena ubicada en la Provincia de Padre Abad.

Limitación temporal

El periodo escogido por el investigador es el año 2020, siendo que es el año próximo para egresar de la Maestría en medio ambiente, gestión sostenible y responsabilidad social.

Limitación Económica

Los recursos económicos son propios de la investigadora. Producto de los ingresos de la labor que desempeño como servidora Pública.

Limitación de Tiempo y Horario.

El investigador cuenta con 4 horas diarias de lunes a viernes, de 2:00 a 6:00 pm para el estudio de la muestra.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel internacional

Carrión,(2015) en su investigación titulada "Auditoria ambiental al procedimiento de desechos sólidos por la empresa municipal de ASEO del Canton cuenca" tesis para obtener el grado de maestría en auditoria pública para la Universidad de Cuenca en el año 2015, el objetivo de la investigación fue la determinación del estado de la situación del procesamiento de desechos sólidos por la Empresa Municipal de Aseo (EMAC) del Cantón Cuenca en el año 2015, se usó una muestra de 32 trabajadores, la metodología usada fue descriptiva, se llegó a la conclusión que como resultado de la aplicación de la metodología a la Auditoria Ambiental de desechos sólidos se identificaron respecto al Plan de Manejo Ambiental dos no conformidades con desviación mayor: “Las Auditorías Ambientales tienen que ser realizadas cada dos años” y “La planta de compost carece de cerramiento” y, cuatro no conformidades con desviación menor.

Araujo, (2015) en su investigación titulada **“**Auditoria ambiental a la empresa MERST Durante el periodo de Setiembre del 2015 ubicada en la ciudad de Guayaquil” tesis para obtener el grado de magister en contabilidad y auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, El objetivo de la investigación fue determinar si la empresa cumple con las normas ambientales describiendo sus procesos, la muestra de la investigación fue de 50 trabajadores, en enfoque fue cuantitativo de diseño descriptivo, se llegó a la conclusión que la empresa cumple

con un 52% de la normatividad ambiental vigente según el texto unificado de legislación ambiental secundaria de ministerio del ambiente.

Burgos, (2015) en su investigación “Auditoria ambiental a una Empresa Minera”, para obtener el título de Contador Auditor en la Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología de Chile, planteó como objetivo determinar el tratamiento ambiental que la empresa tiene luego de la aplicación de una auditoría ambiental, se llegó a la conclusión que el tratamiento que se da al medio ambiente, y en especial en materia legislativa puede conllevar fuertes impactos contables en los Estados Financieros de las compañías en general y en especial en el sector minero dada su naturaleza y estrecha relación con el medio dado que sus procesos productivos, en mayor o menor cuantía, pero siempre, modifican en forma drástica el medio, el grado de desinterés y desconocimiento existente por y en el tema, dado que existe la noción (muy errada) de que el medio ambiente es sólo un tema reservado para los ecologistas.

Resulta lamentable darnos cuenta que aun cuando existen instituciones interesadas en debatir el tema, existen empresas y personas que aun cuando se interrelacionan con el medio ambiente, no le asignan mayor importancia.

Ferrer, (2017) En su investigación titulada calidad de vida, y los servicios de salud en los profesionales sanitarios en un estudio del Hospital General Universitario de Alicante en el año 2017, tesis para obtener el grado de Doctor en la Universidad de Alicante de España, objetivo de esta investigación fue estudiar la calidad de vida general, la satisfacción laboral, el estado de salud y otros aspectos relacionados en una muestra representativa de los médicos y enfermeras del hospital general de Alicante.

El diseño de la investigación fue observacional, transversal descriptivo correlacional, la muestra fue de 522 trabajadores, se llegó a la conclusión que el 85% de los trabajadores refieren tener una calidad de vida buena o muy buena, respecto a las condiciones de trabajo y servicios de salud que ellos brindan.

Figueroa, (2016) en su investigación titulada transporte y calidad de vida en las ciudades latinoamericanas: sus relaciones con el uso del suelo y la contaminación urbana, tesis para obtener el grado de doctor en proyectos de inversión en la Pontificia Universidad Católica de Chile, el objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre el transporte y cómo influye en la calidad de vida en los ciudadanos de las ciudades de Latinoamérica y como se usa el suelo y la contaminación urbana que existe.

El diseño de investigación fue observacional, transversal descriptivo, se cogió una muestra estadística de 12 ciudades de Latinoamérica, se llegó a la conclusión que en ciudades con menos de un millón de habitantes se ha logrado un transporte eficiente, operado por empresas privadas, regulado y planificado por autoridades municipales que tiene una adecuada relación con el desarrollo de la ciudad, esto influye significativamente en la calidad de vida de los habitantes.

A nivel nacional

Correa, (2015) en su investigación titulada “La auditoría ambiental y la calidad de vida en empresa minera Gold Fields La Cima SA” tesis para obtener el grado de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoria y gestión en la Universidad San Martin de Porras, el objetivo de la investigación fue determinar la

relación que existe entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la Empresa Gold Fields La Cima S.A. la muestra fue de 95 trabajadores.

La investigación es de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que se determinó que existe una relación positiva elevada entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la Empresa Gold Fields La Cima S.A.

Lazaro, (2018) en su investigación titulada “Auditoria ambiental y participación ciudadana según los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Santiago Antúnez de Mayolo, Huancayo- 2018”, tesis para obtener el grado de maestra en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general de determinar la relación entre la auditoría ambiental y participación ciudadana según los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Santiago Antúnez de Mayolo, Huancayo-2018.

La muestra estuvo compuesta por 160 trabajadores, en enfoque de la investigación fue cuantitativa, el tipo y diseño fue correlacional descriptivo, se llegó a la conclusión se determinó la existencia una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un coeficiente de 0.893 y $p = 0.000 < 0.05$, es decir existe una correlación positiva y significativa.

Castillo, (2015) en su investigación titulada “La auditoría ambiental y la contaminación en la empresa laminadores de madera de Pucallpa” para obtener el grado de maestro en gestión pública y económicas en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el objetivo de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la auditoría ambiental y la contaminación ambiental en las empresas laminadoras de madera de Pucallpa, la muestra fue por 114 empresas, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional.

Se dio como conclusión que existe relación positiva entre de la auditoría ambiental y la contaminación ambiental en las empresas laminadoras de madera de Pucallpa, con un coeficiente de correlación de 0.856.

Máximo, (2018) En su investigación titulada; Calidad de vida y lo servicios educativos de los estudiantes de Psicología y ciencias de la comunicación de la Universidad Privada Señor de Sipán, tesis para obtener el grado de maestro en administración, en la Universidad Señor de Sipán, la investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de vida y servicio educativos en estudiantes de Psicología y Ciencias de la Comunicación de Una Universidad Privada Chiclayo, tuvo un muestra de 83 estudiantes.

La Investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad de vida y servicio educativos en estudiantes de Psicología y Ciencias de la Comunicación de Una universidad Privada Chiclayo, predominando la variable en Calidad de vida.

Maily, (2019) en su investigación titulada; Calidad de vida y abastecimiento de agua potable y desagüe para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019, tesis para obtener el grado de maestro en Administración en la Universidad Señor de Sipán, en Jaén, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de vida y el abastecimiento agua potable, y desagüe para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019.

La Investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 30

colaboradores de la Sub Gerencia de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado - SEMAPA – Santa Rosa, de acuerdo a los resultados se pudo concluir que existe relación positiva entre la calidad de vida y el abastecimiento agua potable, y desagüe para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019, con un coeficiente de correlación de Rho: 0.796 y el grado de significación p=000.5.

De acuerdo a estas conclusiones se pudo analizar la factibilidad técnico-económica de sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano en el ámbito rural de la sierra del Perú; para lo cual la Municipalidad Distrital de Santa Rosa elaboró un presupuesto adicional para cubrir los costos de dicha infraestructura.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Auditoria ambiental

Definición

Ugas, (2015) definió a la auditoría del medio ambiente como “el proceso de investigación realizado por el auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, con relación al grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalando en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.

Forma, (2016) Define que el control es llevar un control minucioso y exhaustivo, en tiempo real, de todos aquellos cambios que se producen en relación a las existencias o stocks que alberga en tu interior: entradas y salidas de mercancías, reservas, reagrupamientos, etcétera.

Morales, (2016) Define auditoria como el proceso de verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz

y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados.

Compromisos de la auditoria

Según la cámara de comercio trata de una herramienta poderosa, capaz de evaluar y sentar las bases de una política cuidadosa con el medioambiente, que tenga en cuenta el entorno que rodea a las industrias.

Así para analizar los riesgos medioambientales que pudiera generar el desempeño de una actividad y evaluar su impacto, se desarrollan auditorías medioambientales con objeto de formular programas que permitan cumplir con legislación vigente sobre estos temas en cada país, sector de actividad, región. A continuación, se muestra los compromisos en la siguiente figura:

Figura N°1: Compromisos de la auditoria



Fuente: Cámara de comercio

Según (Norma ISO 9001:2015) Significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiable, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y

respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general, como se muestra a continuación:

Figura N°2: Características de auditoria



Fuente: Norma ISO 9001:2015

Planificación

Ander, (2016) Lo define como la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso de eficiente de medios y recursos escasos o limitados.

Independencia

Montoya, (2015) define que la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio, sino también para con los acreedores y aquellos que de algún modo confíen, al menos en parte en el informe del auditor

Documentación

Montoya, (2015) Es el registro de procedimientos de auditorías realizados, la evidencia relevante de auditoria obtenida y las conclusiones del auditor, a veces se usan términos como papeles de trabajo o papel de trabajo

Tipos de auditoria

Evidencias Objetivas

ISO (9001, 2015) define que la evidencia son los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables, es decir, que se pueden comparar con los criterios de auditoría y que se pueden demostrar. Estas evidencias pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Ámbitos de la auditoría ambiental:

Figura N° 3: Tipos de auditorias



Fuente: Elaboración propia

La Auditoría Financiera

Juve, (2016) Define que a Auditoría Financiera es el examen independiente, realizado por un contador público, donde se analizan activos, pasivos, ingresos, costos y gastos de carácter ambiental, su objetivo es aplicar procedimientos sustantivos y analizar las evidencias que nos permitan mostrar activos, pasivos,

ingresos, costos y gastos de carácter ambiental, que se complementará con la opinión del profesional.

La auditoría financiera está concebida para dar una opinión objetiva e independiente de que determinados estados representan fielmente una situación económico-financiera; el informe está basado en los principios contables y presupuestarios generalmente aceptados, en base a estos principios, las opiniones del auditor son fácilmente previsibles y muy breves, además, los auditores no formulan.

En general, recomendaciones sobre la gestión de la empresa, y si lo hace, tales recomendaciones no se contienen en el cuerpo del informe o son de alcance limitado y sólo se refieren a la gestión contable presupuestaria y de cumplimiento legal, no considerándose como la base del informe. Por último, las auditorías financieras tienen carácter de periódicas.

Auditoria de gestión

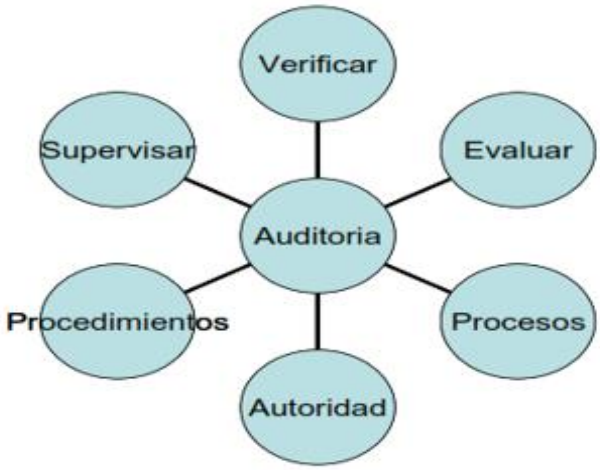
Isotools, (2017) Define que la auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

También afirma que es el examen de la eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de los recursos públicos, determinada, mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y de la identificación de la distribución del excedente público, así como de los beneficios de su actividad se den en la forma en que fueron planeados.

Dimensiones de Auditoria ambiental

Según Morales, (2016) la auditoria tiene 6 dimensiones, como se muestra a continuación:

Figura N° 4: Dimensiones de Auditoria



Fuente: Elaboración propia

1. Verificar

Hace referencia a que se debe asegurar que la información que se está dando es cierta o no, con esto lo que se hace es hacer confirmar entre dos o más fuentes que la información que se ha proporcionado coincide y que esta cumple con todas las normas y requisitos que es necesaria para poder ser aprobada.

2. Evaluar

Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

3. Procesos

Es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización.

4. Autoridad

Es el organismo que, en la base de una estrategia de auditoría, coordina y ejecuta los procedimientos de auditoría al sistema de gestión, control y a las operaciones de la organización al cual será sometida la organización.

5. Procedimientos

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicado a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

6. Supervisar

El propósito esencial de la supervisión es asegurar el cumplimiento de los objetivos de la Auditoría y la calidad razonable del trabajo. Una supervisión y un control adecuados de la Auditoría son necesarios en todos los casos y en todas las etapas del trabajo, desde la exploración hasta la emisión del informe y su análisis con los factores de la entidad auditada.

Áreas de la Auditoria ambiental

Se distinguen dos áreas en las que se divide ésta auditoría, el área auditoría de Responsabilidad, y la auditoría de las Operaciones:

Figura N°5: Áreas de Auditoria



Fuente: Morales, (2016)

Variable 2: Calidad de vida

Se debe definir primero que es calidad.

Definición

Ishikawa, (2016) Define como calidad a “Que cumplan los requisitos de los consumidores” o también “Prever los requisitos y necesidades de los consumidores”.

Rojas, (2015) Define que “la calidad puede ser entendida como la conformidad que guarda un producto o un servicio, con unas normas-patrón establecidas y dadas a conocer a los interesados por una entidad reconocida por todo el sector”.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2016) creadores del servqual-estándares para un servicio de calidad definen que la calidad de servicio es la brecha o diferencia (p menos e) entre las percepciones (p) y expectativas (e) de los usuarios externos.

Chiavenato, I. (2017) Menciona que la calidad puede ser entendida como la conformidad que guarda un servicio, con unas normas y patrones establecidas y dadas a conocer a los interesados por una entidad reconocida por todo el sector.

Características

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2016) calidad las siguientes características:

1. Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes.

La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

2. Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización.

La comunicación, debería de ser fluida y sin tapujos, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

3. Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados.

Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.

4. Satisfacer al cliente en el máximo grado posible.

El cliente debe sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción.

5. Manejo sistemático de las relaciones

Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo).

Dimensiones de calidad

Según Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2016) la calidad tiene las siguientes dimensiones que a continuación define:

1. Fiabilidad.

La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.

2. Garantía.

El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.

3. Tangibilidad.

La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

4. Intangibilidad

Por su naturaleza el servicio es de cierta manera incomprensible, ya que no se puede percibir a través del tacto, olfato, u otro sentido.

5. Empatía

La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.

6. Sensibilidad

La buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.

2.2 Definiciones conceptuales

Acciones:

Según Chiavenato, I (2017) las acciones son aquellas partes concretas en que se divide el trabajo a realizar y que concluye con un resultado palpable.

Actividad:

Según Burkus, D. (2015) es el conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto, toda actividad debe llevar aparejada un producto determinado, también se denomina actividad a cada una de las acciones con las que se concreta el desarrollo de un proyecto.

Asignación de recursos:

Chávez, R. (2016) lo define como la distribución de los diferentes recursos disponibles entre las diferentes actividades del proyecto, la asignación de recursos tiene como finalidad conseguir el uso más eficiente posible de los recursos existentes, que siempre son limitados.

Amenazas:

De acuerdo a Chiavenato, I. (2017) es toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis del entorno:

Según Duran, M. (2016) es el marco contextual de la planeación estratégica y estudia los cambios en los gustos y los hábitos del consumidor o usuario, los cambios de la tecnología, los cambios en los valores sociales y culturales, los cambios en el ambiente político y a las tendencias de crecimiento de la economía

Alcance:

Chiavenato, I. (2016) lo define como los beneficiarios y otras partes interesadas de una intervención de desarrollo, sean sectores, grupos de personas o zonas geográficas de un país o región.

Actores:

Según Drucker, P. (2015) son los sujetos que influyen en el desarrollo de la planificación y del plan mismo, este rol puede ser en ambos sentidos.

Áreas:

Según Duran, M. (2016) son aquellos que se consideran significativos para el logro de los objetivos generales que se han propuesto. La determinación de cuáles son las áreas o sectores estratégicos dentro de un plan o programa.

Beneficiario:

Según Chávez, R. (2016) son el celectivo de personas u organizaciones que recibe mejoras en su funcionamiento, calidad de vida o entorno gracias a la realización del proyecto.

Desarrollo:

Según Servulo, A. (2016) es la evolución progresiva de una edificación, conjunto o núcleo universitario, orientado hacia la búsqueda de eficiencia y eficacia en cuanto a su uso. Responde a un proceso de planificación.

Diagnóstico:

De acuerdo a Burkus, D. (2015) es la etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas.

Meta:

Duran, M. (2016) es la expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

Resultado.

Chiavenato, (2016) lo define como el efecto concreto que se alcanza, mediante la realización de un proyecto, puede ser de dos niveles: efecto e impacto.

Objetivo:

Según Burkus, D. (2015) Se refiere a un resultado que se desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo específico, es un valor aspirado por un individuo o un grupo dentro de una organización.

2.3 Bases epistemológicas

Según el fundamento epistemológicos de la auditoria es el examen crítico y sistemático que realiza una persona llamada auditor o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto, las auditorías se realizan para gestionar y confirmar la exactitud de los procedimientos contables de la empresa.

Se ha convertido en un campo estandarizado y complejo que es considerado como un procedimiento importante en la gestión de las finanzas empresariales.

Existen varios modelos que han tratado de dar respuesta a la evaluación de la calidad y que pueden recogerse principalmente bajo dos escuelas: la escuela norte europea y la escuela norteamericana.

En ambas escuelas se considera que la calidad de vida es un concepto multidimensional, cuyas distintas dimensiones han de tenerse en cuenta para entender toda su magnitud.

Ahora bien, en la actualidad no hay consenso en cuanto al número de dimensiones que definen la calidad del servicio, dado que este aspecto estará condicionado por la especificidad del servicio ofrecido por cada organización. por lo tanto, se hace necesario, estudiar la calidad del servicio en cada tipo de organización y en cada tipo de servicio ofrecido.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

El tipo de investigación es básica, porque según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) “La investigación básica es la que realiza conocimientos y teorías”.

El nivel de la instigación es descriptivo, según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) las investigaciones de nivel descriptiva “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” y las de nivel correlacional porque “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

3.2 Diseño y esquema de la investigación

No experimental:

El diseño es no experimental, según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) Son estudios que recolectan datos en un solo momento y sus propósitos pueden variar entre analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado; evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y/o; determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

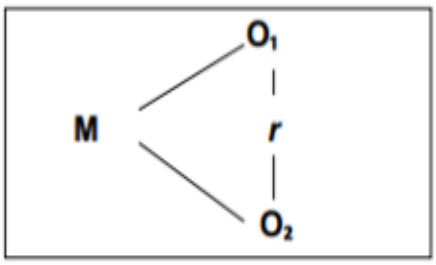
Correlacional:

Según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) estos estudios “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”.

Según lo definido por la teoría la investigación a realzarse será de tipo cuantitativo y diseño descriptivo correlacional.

De acuerdo a lo definido, la investigación será descriptivo correlacional y tendrá el siguiente esquema:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de municipalidad distrital de Nueva Requena.

O1 = Observación de la variable auditoría ambiental.

O2 = Observación de la variable calidad de vida

r = Coeficiente de correlación.

3.3 Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández, y Batista, (2016) define a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

De acuerdo a esto la población para esta investigación fué el número de trabajadores de la municipalidad de Nueva Requena, que son un total de 42 trabajadores.

Muestra

Se utilizó una muestra censal, Según Hernández, Fernández, y Sampieri, (2016) describe que "Si la población es menor a cincuenta 50 individuos, la población es igual a la muestra". En entonces la muestra para la investigación será de 42 trabajadores.

3.4 Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Auditoría ambiental	Morales, (2016) Define auditoria como el proceso de verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados.	Evaluar	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre auditoría ambiental y la dimensión evaluar con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker.	- Eficacia - Eficiencia - Cumplimientos de metas
		Verificar	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre auditoría ambiental y la dimensión verificar con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker.	- Veracidad de información - Cumplir requisitos - Aprobación

		Supervisar	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre auditoría ambiental y la dimensión supervisión con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker.	- Cumplimientos de los objetivos - Calidad de trabajo - Control de actividades
Calidad de Vida	Chiavenato, I. (2017) Menciona que la calidad puede ser entendida como la conformidad que guarda un servicio, con unas normas y patrones establecidas y dadas a conocer a los interesados por una entidad reconocida por todo el sector.	Fiabilidad	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre calidad de vida y la dimensión fiabilidad con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker.	-Establecimiento de metas y objetivos. - Presupuesto. - Establecimientos de plazos.
		Tangibilidad	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre calidad de vida y la dimensión tangivilidad con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker.	- Definición de funciones. - Programación anual de trabajo. - Cronograma para el cumplimiento del trabajo
		Empatía	Se obtendrá el Puntaje a través de la aplicación de un cuestionario sobre calidad de vida y la dimensión empatía con sus tres indicadores, por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la escala de Liker..	- Orientación para el cumplimiento de objetivos a corto plazo - Orientación para el cumplimiento de metas a largo plazo - Orientación para cumplimiento del plan anual de trabajo.

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

3.5.1 Técnica

La Encuesta

Según Hernández, Fernández, y Batista, (2016) lo define como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas", de acuerdo a esto es que para la investigación se utilizó esta técnica.

3.5.2 Instrumento

Cuestionario

Según Hernández, Fernández, y Batista, (2016) lo define como un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta, el instrumento que se usó para ambas variables fue un cuestionario de 30 ítems del total de las variables, la escala y valores serán

Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos son:

- Cuestionario sobre auditoría ambiental.
- Cuestionario sobre calidad de vida.

3.5.3 Procesamiento

Se aplicó métodos estadísticos, el proceso de análisis de datos será posible mediante la aplicación de métodos estadísticos, tales como la estadística descriptiva o inferencial.

La presentación de la información se dio mediante cuadros y gráficos estadísticos, así como los estadígrafos correspondientes.

3.5.4 Presentación de datos

La presentación de los resultados se realizó mediante el análisis descriptivo e inferencial, en el descriptivo se presentará cuadros y tablas estadísticos, mostrando las frecuencias, absolutas, relativas y acumuladas y en el análisis inferencias se presentará los resultados de la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

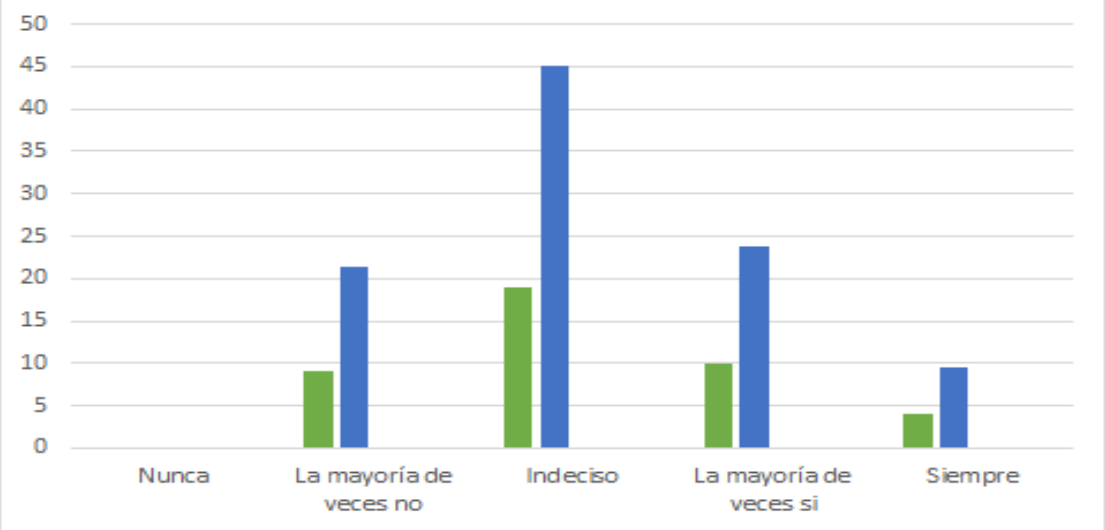
5.1 Análisis descriptivo

Tabla N° 1 Niveles obtenidos respecto a la auditoría ambiental

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
Nunca	0	0	0
La mayoría de veces no	9	21.4	9
Indeciso	19	45.2	28
La mayoría de veces si	10	23.8	38
Siempre	4	9.6	42
Total	42	100	

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 2: Respuesta de los trabajadores respecto a auditoría ambiental



Fuente: Elaboración propia

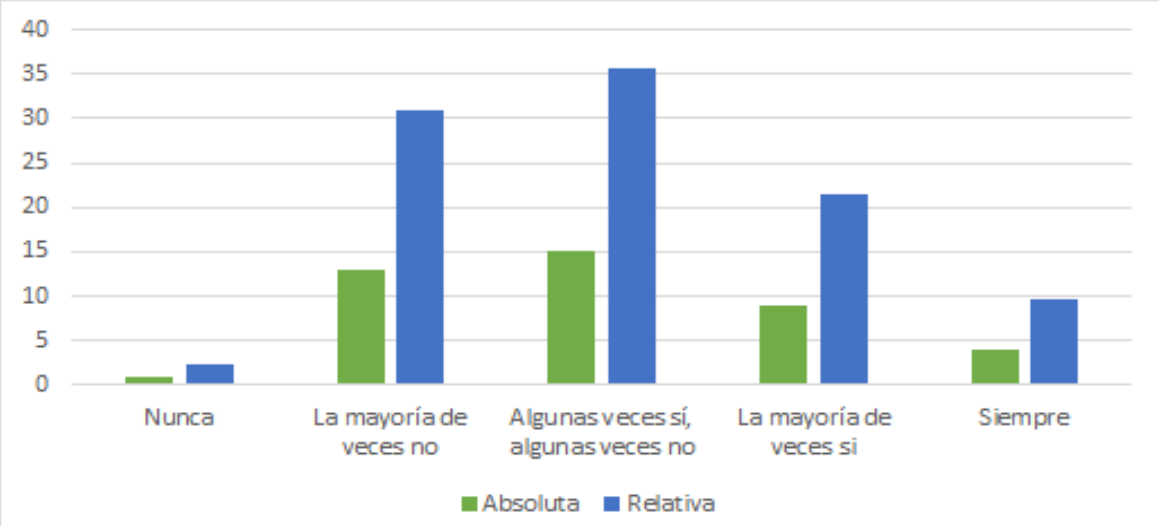
Descripción: Los resultados nos muestran que el 45.2% se encuentra en el nivel de indecisos con 19 respuestas, 23.8% se encuentra en el nivel de mayoría de veces si con 10 repuestas, el 21.4% se encuentra en el nivel de la mayoría de veces no con 9 respuestas, el 9.6% se encuentra en el nivel de siempre con 4 respuestas y ningún trabajador en el nivel de nunca

Tabla N° 2 Niveles obtenidos respecto a calidad de vida

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Acumulada
Nunca	1	2.4	1
La mayoría de veces no	13	30.9	14
Indeciso	15	35.7	29
La mayoría de veces si	9	21.4	38
Siempre	4	9.6	42
Total	42	100	

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 1: niveles obtenidos a calidad de vida



Fuente: Elaboración propia

Descripción: Los resultados nos muestran que el 35.9% este en el nivel indeciso con 15 respuestas, 30.9 % se encuentra en el nivel de mayoría de veces no con 13 respuestas, con 21.4% están en el nivel de la mayoría de veces si con 9 respuestas, 9.6% se encuentran en el nivel de siempre con 4 respuestas y 2.4% en el nivel de nunca con una respuesta, lo que indica que los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la calidad de vida en la municipalidad.

5.2 Análisis inferencial

5.2.1 Prueba de normalidad

Tabla N° 3 Resultados de la prueba de normalidad para auditoría ambiental

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
Auditoría ambiental	Estadístico	gl	P- Sig.
Evaluar	.189	42	.008
Verificar	.180	42	.006
Supervisar	.191	42	.007

Fuente: Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Kolmogorov-Smirnova para la variable auditoría ambiental y sus dimensiones el valor de P Sig. son menores a 0.005 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, se usarán pruebas de hipótesis no paramétricas. En este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 4 Resultados de la prueba de normalidad para la calidad de vida

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
Calidad de vida	Estadístico	gl	P -Sig.
Fiabilidad	.189	42	.006
Tangibilidad	.180	42	.009
Empatía	.191	42	.006

Fuente: Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Kolmogorov-Smirnova para la variable calidad de vida y sus dimensiones el valor de P Sig. son menores a 0.005 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, se usarán pruebas de hipótesis no paramétricas. En este caso la correlación de Rho de Spearman.

5.2.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

ho: No existe nivel de relación entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

h1: Existe nivel de relación entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

Tabla N° 5 Prueba de hipótesis general

			Auditoría ambiental	Calidad de vida
RHO DE SPEARMAN	Auditoría ambiental	Coeficiente de correlación	1.000	0,835
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	42	42
	Calidad de vida	Coeficiente de correlación	0835	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la auditoría ambiental y la calidad de vida y se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho=}$ 0.835 y un grado de significancia de P=0.005 lo que indica que existe una correlación positiva entre la la auditoría ambiental y la calidad de vida, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicas

Hipótesis especifico 1

ho: No existe nivel de relación entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

h1: 1. Existe nivel de relación entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

Tabla N° 6 Prueba de hipótesis especifico 1

			Evaluar	Calidad de vida
RHO DE SPEARMAN	Evaluar	Coeficiente de correlación	1.000	0.801
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	42	42
	Calidad de vida	Coeficiente de correlación	0.801	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre evaluar y calidad de vida, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho=}$ 0.801 y un grado de significancia de P=0.005 lo que indica que existe una correlación positiva entre evaluar y calidad de vida, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis especifico 2

ho: No existe nivel de relación entre verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

h1: Existe nivel de relación entre relación entre verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

Tabla N° 7 Prueba de hipótesis especifico 2

			Verificar	Calidad de vida
RHO DE SPEARMAN	Verificar	Coeficiente de correlación	1.000	0.790
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	42	42
	Calidad de vida	Coeficiente de correlación	0.790	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre verificar y calidad de vida, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho=}$ 0.790 y un grado de significancia de p=0.001 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre verificar y calidad de vida, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis especifico 3

ho: No existe nivel de relación entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.

h1: Existe nivel de relación entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad

distrital de Nueva Requena, 2020.

Tabla N° 8 Prueba de hipótesis especifico 3

			Supervisar	Calidad de vida
RHO DE SPEARMAN	Supervisar	Coeficiente de correlación	1.000	0.865
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	42	42
	Calidad de vida	Coeficiente de correlación	0.865	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	42	42

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la supervisar y calidad de vida, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación rho= 0.865 y un grado de significancia de p=0.004 lo que indica que existe una correlación positiva entre la supervisar y calidad de vida, es decir existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Se aplicó la prueba de Spearman a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a un total de 42 trabajadores en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, para medir la relación que existe entre la calidad auditoría ambiental y la calidad de vida, obteniendo un resultado de una correlación positiva entre ambas variables, donde se muestra un valor rho= 0,835 y un grado de significancia de P=0.005, con lo que se acepta la hipótesis planteada, este resultado de correlación positiva se constata también en la investigación realizada por Correa (2015) donde llego a la conclusión que se determinó que existe una relación positiva elevada entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la Empresa Gold Fields La Cima S.A. y fundamentada en la teoría Según Jiménez (2017) lo define como “un grado óptimo de la satisfacción de las necesidades humanas” (p. 3), como la investigación está orientada a la gestión pública para brindar esa calidad de vida se debe de reflejar en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, por lo que se hace énfasis en la calidad de servicio citando

2 Se aplicó la prueba de Spearman a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a un total de 42 trabajadores en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, para medir la relación que existe entre la evaluar y calidad de vida, obteniendo un resultado de una correlación positiva entre la dimensión evaluar inherente a la auditoría ambiental , donde se muestra un valor rho= 0.801 y un grado de significancia de P=0.005, con lo que se

acepta la hipótesis planteada, este resultado de correlación positiva se constata también en la investigación realizada por Lázaro, A. (2018) en su investigación llego a la conclusión que se determinó la existencia una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión verificar inherente a la auditoría ambiental y la calidad de vida, con un coeficiente de 0.893 y p = 0.000 < 0.05, es decir existe una correlación positiva y significativa. y fundamentada en la teoría de Morales (2016) que define a evaluar al proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas

3. Se aplicó la prueba de Spearman a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a un total de 42 trabajadores en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, para medir la relación que existe entre verificar y la calidad de vida, obteniendo un resultado de una correlación positiva entre la dimensión verificar inherente a la auditoría ambiental y la calidad de vida , donde se muestra un valor rho= 0.790 y un grado de significancia de P=0.001, con lo que se acepta la hipótesis planteada, este resultado de correlación positiva se constata también en la investigación realizada por Castillo, J. (2015) que llego a conclusión que existe relación positiva entre de la auditoría ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en las empresas laminadoras de madera de Pucallpa, con un coeficiente de correlación de 0.856 y fundamentada en la teoría de morales, (2016) que define a verificar como la acción de asegurar que la información que se está dando es cierta o no, con esto lo que se hace es hacer

confirmar entre dos o más fuentes que la información que se ha proporcionado coincide y que esta cumple con todas las normas y requisitos que es necesaria para poder ser aprobada.

4. Se aplicó la prueba de Spearman a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a un total de 42 trabajadores en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, para medir la relación que existe entre la calidad de vida y supervisar, obteniendo un resultado de una correlación positiva entre la dimensión supervisar inherente a la auditoría ambiental, donde se muestra un valor rho= 0.865 y un grado de significancia de P=0.004, con lo que se acepta la hipótesis planteada, este resultado de correlación positiva se constata también en la investigación realizada por Maily, (2019) en su investigación llego a conclusión que existe relación positiva auditaría ambiental y la calidad de vida en la gerencia de servicio municipal de agua potable y alcantarillado - SEMAPA, Jaén 2019, con un coeficiente de correlación de Rho: 0.796 y el grado de significación p=000.5, los costos de dicha infraestructura. con un coeficiente de correlación de Rho: 0.796 y el grado de significación p=000.5 y fundamentada en la teoría morales, (2016) que define a supervisar como mejora continua como asegurar el cumplimiento de los objetivos de la auditoría y la calidad razonable del trabajo. Una supervisión y un control adecuados de la auditoría son necesarios en todos los casos y en todas las etapas del trabajo, desde la exploración hasta la emisión del informe.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación positiva elevada entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor r rho= 0,835 y un grado de significancia de P=0,005.

Conclusiones específicas

2. Se concluye que existe una relación positiva elevada entre evaluar y auditoría ambiental en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.801 y un grado de significancia de P=0,005.

3. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre verificar y auditoría ambiental en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor ho= 0.790 y un grado de significancia de P=0,001.

4. Se concluye que existe una relación positiva elevada entre supervisar y auditoría ambiental en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor rho= 0.865 y un grado de significancia de P=0,004.

SUGERENCIAS

1. A la gerencia y al equipo de funcionarios planificar las actividades de acuerdo a los objetivos institucionales, alineados a las políticas públicas nacionales, que incluyan responsabilidad social y desarrollo sostenible, involucrando constantemente actividades de evaluación, verificación supervisión inherentes a la auditoria, con el fin de que se busque brindar servicios que atienda con las necesidades de la población y así brindar calidad de vida a los ciudadanos que viven en el distrito de Nueva Requena.

2. Al jefe de área, dirigir las acciones planteadas por la gerencia, de acuerdo a los documentos de gestión, organizando y monitoreando las actividades, proponiendo mejoras en los procesos, sistematizando la información, con el fin de encontrar los puntos débiles y poder trabajar en ellos, con el objetivo de que estas actividades permitan un desarrollo sostenible entre la calidad de vida y el cuidado con el medio ambiente, usando a la auditoria como una herramienta de gestión, generando buenas practica y mejorando los servicios a la población

3. A los trabajadores, desarrollar sus actividades de acuerdo a la designación de sus funciones, con eficiencia y eficacia, como servidores públicos, siguiendo las orientaciones de sus jefes de área y en función al desarrollo de buenas prácticas de gestión, el cual implica desde la atención de los usuarios hasta la toma de decisiones para la ejecución de alguna acción, en función a la auditoría ambiental, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

4. A los futuros investigadores, que esta investigación pueda ser utilizado como un antecedente de una investigación correlacional respecto a la auditoría ambiental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander, E. (2016). *Introducción a la planificacion.* España.

Araujo, J. M. (2015). *Auditoria ambiental a la empresa MERST Durante el periodo de Setiembre del 2015 ubicada en la ciudad de guayaquil.* GUAYAQUIL: Universias Politecnica Salesiana.

Barragan, E. M. (2014). *Auditoría financiera aplicada a los estados financieros del año 2012 en la empresa farmounión s.a., ubicada en la ciudad de guayaquiL.* Guayaquil - Ecuador: Universidad d ela Fuerza Armadas .

Burkus, D. (2015). *Bajo una nueva gestion.* Mexico: Empresa Activa. Recuperado de https://www.casadellibro.com/ebook-bajo-una-nueva-gestion-ebook/9788416990269/5555896

Carrión, S. M. (2015). *Auditoria ambiental al procesamiento de desechos solidos por la empresa municipal de aseo del canton Cuenca.* Ecuador: Universidad de Cuenca.

Cecilia, C. M. (2015). *La auditoria ambiental como instrumento de prevencion de la contaminacion en la empresas laminadores de madera de Pucallpa.* Lima: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Correa, S. R. (2015). *La auditoria ambiental y la responsabilidad social en la empresa minera Gold Fields La Cima S.A.* Lima: Universidad San Martin de Porres.

Duran, M. (2016). *Gestiòn y calidad organizacional.* Madrid: Diaz de Santos SA. Recuperado de https://www.editdiazdesantos.com/libros/udaondo-duran-miguel-gestion-de-calidad-L03000130201.html?articulo=03ds000130201

Drucker, P. (2016). *Introduccion a la administracion .* Sao Paulo: Pioneira.

Chiavenato, I. (2016). *Administracion de la calidad.* Mexico.

Forma, T. (2016). *Formatalent bussines school*. Obtenido de http://formatalent.com/que-es-la-gestion-y-control-de-almacenes/

Garcia, A. (2016). *Enfoques practicos para la planeacion y el control de inventarios.* Mexico: Editorial Trillas.

Hernández, Fernández y Batista. (2016). *Metodologia de la investigacion* (4 edicion ed.). 6ta edicion.

IsoTools. (21 de junio de 2017). *Características de una auditoría de gestión*. Obtenido de Blog de excelencia y calidad: https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/

Juve, D. D. (2016). *AUDITORIA DE GESTION.* España: Universidad de Barcelona.

Lázaro, V. K. (2018). *Gestión ambiental y participación ciudadana según los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Santiago Antúnez de Mayolo, Huancayo- 2018.* Huancayo: Universidad Cesar Vallejo.

Montero, M.(2014). *LA AUDITORÍA AMBIENTAL COMO INSTRUMENTO DE PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN EN LAS EMPRESAS LAMINADORAS DE MADERA DE PUCALLPA.* Tingo Maria: UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA.

Montoya, J. L. (2015). *LA CUALIDAD DE INDEPENDENCIA EN LA AUDITORÍA DE CUENTAS.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Morales, (2016). *Introduccion a la Auditoria.* Mexico: Red terce milenio.

Rios, R. S. (2013). *LA IMPLEMENTACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE LIMA METROPOLITANA .* Lima: Universidad San Martin de Porres.

Servulo, A. (2016). Administracion de pequeñas empresas. Mexico: Mc Graw Hill. Resuperado de http://daltonorellana.info/wp-content/uploads/sites/436/2014/08 /ADMINISTRACI%C3%93N-DE-PYMES-EMPRENDER-DIRIGIR-Y-DESARROLLAR-EMPRESAS.pdf

Sevillano, J. M. (2016). *La auditoria interna y su incidencia en la gestion de empresa de transportes guzmán s.a. de la ciudad de trujillo .* trujillo: universidad nacional de trujillo .

Ugas, A. (2015). *Auditoria ambientak.* España: Confemental.

Zapata, (2016). *La auditoría financiera y su influencia en la gestión de las medianas empresas industriales del distrito de ate - lima .* Lima: Universidad San Martin de Porras.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2016). Calidad total en la gestión de servicios. Mexico. Recuperado de https://www.editdiazdesantos.com/libros/zseithaml-valarie-a-calidad-total-en-la-gestion-de-servzxicios-L03000610801.html

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
Problema general ¿Cómo se relaciona la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020? **Problemas específicos** 1. ¿Cómo se relaciona evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020? 2. ¿Cómo se relaciona verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020. **Objetivos específicos** 1. Analizar la relación que existe entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020. 2. Analizar la relación que existe entre verificar y la	**Hipótesis general** Existe relación entre la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020. **Hipótesis específicas** 1. Existe relación entre evaluar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020. 2. Existe relación entre verificar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.	VARIABLE 1 : Auditoria ambiental Dimensiones Evaluar Verificar Supervisar VARIABLE 2: Calidad de vida Dimensiones Fiabilidad Tangibilidad Empatía

3. ¿Cómo se relaciona supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020?	calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020. 3. Analizar la relación que existe entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.	3. Existe relación entre supervisar y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena, 2020.	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
TIPO: Cuantitativa DISEÑO: Descriptivo correlacional. Transversal MÉTODO: Hipotético deductivo.	POBLACIÓN: 42 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2020. MUESTRA: 42 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, 2020.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir los niveles de la gestión de riesgo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para medir los niveles de auditoría ambiental.	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia -Tabla de porcentajes - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicara la Prueba Rho Spearman.

Anexo N° 2: Cuestionario

AUDITORÍA AMBIENTAL Y LA CALIDAD DE VIDA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA REQUENA, 2020.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a la auditoría ambiental y la calidad de vida en la municipalidad distrital de Nueva Requena. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: AUDITORIA AMBIENTAL Y CALIDAD DE VIDA

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	AUDITORIA AMBIENTAL					
N°	EVALUAR	1	2	3	4	5
01	¿Los procedimientos de auditoria se realizan con eficacia?					
02	¿Cuándo se realiza una auditoria se evalúa que se hayan cumplido las metas establecidas?					
03	¿Cuándo se realiza una auditoria a un área determinada, se evalúa la capacidad de cumplir adecuadamente las funciones?					
04	¿En qué medida la auditoria mejora la eficiencia de los procedimientos para el cumplimiento de metas?					

05	¿Se evalúa los procedimientos para el cumplimento de metas?					
	VERIFICAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
06	¿Se verifica que la información mostrada en una auditoria sea real?					
07	¿Se verifica que los documentos que sustenten de la información que es auditada sean verídica?					
08	¿Se verifica que la información auditada cumplan con los requisitos mínimos para ser considerada como evidencia?					
09	¿Se puede cumplir con los requisitos exigidos por una auditoria respecto a la información que se solicita?					
10	¿Con que frecuencia la verificación de una auditoria aprueba la información que se brinda?					
	SUPERVISAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	¿Se supervisa que se haya cumplido con los objetivos por parte del área auditada?					
12	¿Con que frecuencia a auditoría cumple con los objetivos planteados para su ejecución?					
13	¿Se logra satisfacer las necesidades con el trabajo realizado en una auditoria?					
14	¿Se supervisa las actividades que realizan los trabajadores al realizar una auditoria?					
15	¿Con que frecuencia las actividades planificadas en una auditoria agilizan este proceso?					
Ítems	**CALIDAD DE VIDA**					
N°	**FIABILIDAD**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	¿Se brinda un servicio adecuado a los usuarios?					
17	¿Se cumple con el horario establecido para la atención de los usuarios?					

18	¿La población ha recibido capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente?					
19	¿Se informa a la población sobre las acciones a realizar respecto al cuidado del ambiente por parte de la municipalidad?					
20	¿Se atiende en los tiempos establecidos por ley trámites respecto a la auditoria y calidad de vida?					
	TANGIBILIDAD	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21	¿Las condiciones de su trabajo de la municipalidad son seguras?					
22	¿Las condiciones ambientales de su trabajo (climatización, iluminación decoración, ventilación, ruidos) facilitan en su actividad diaria?					
23	¿Cuenta con materiales y logística necesarios para el cumplimiento de su labor administrativa?					
24	¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?					
25	¿Las herramientas informáticas que se emplean en su labor administrativa están bien adaptadas?					
	EMPATÍA	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
26	¿Se brinda un trato adecuado a los usuarios y entre los trabajadores?					
27	¿Se brinda una atención personalizada a los usuarios?					
28	¿La comunicación que existe entre los trabajadores es la correcta?					
29	¿Llega a comprender las necesidades específicas de los usuarios?					
30	¿Las dudas, preguntas e inquietudes de los usuarios son atendidas con eficiencia?					