



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Optimización de los servicios ambientales en una Empresa
Consultora Ambiental, durante el Covid 19, Trujillo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Chavarry Rojas, Hector Adrian (orcid.org/0000-0001-5617-9722)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (orcid.org/0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO, PERÚ

2022

DEDICATORIA

A la memoria de mis
Padres Elsa Rojas Honores
Leonardo Chávarry Quevedo

A mi esposa Ubercelinda
por el amor, comprensión
y apoyo constante para
culminar mis estudios
de MBA

A mis hijos Alejandro, Ives
y Alonso por su apoyo moral
durante mis estudios de MBA

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a mi asesora de tesis Dra. María Elena Alva Loyola, profesora de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por su constante orientación y apoyo en la ejecución del presente trabajo de tesis de maestría.

A mi amigo Dr. Ing. Químico Alfredo Reyes Fernández, quién me brindó su apoyo constante durante la elaboración de mi tesis de MBA.

Por último, a la Universidad César Vallejo Escuela de Posgrado por haberme permitido lograr un peldaño más en mi desarrollo profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación.....	11
3.1.2. Diseño de investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías	11
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes.....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1 Contexto Interno	20
4.2 Contexto externo	21
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: Resultados de encuesta de la organización.....	20
Tabla 2: Resultados de encuesta de especialistas-colaboradores.....	21
Tabla 3: Resultados de encuesta de sector de interés-voluntarios	22
Tabla 4: Resultados de subcategoría 01: Conocimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO.....	23
Tabla 5: Resultados de subcategoría 02: Conocimiento de Instrumentos de la Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO.....	23
Tabla 6: Resultados de subcategoría 03: Conocimiento de la Certificación ISO 14001:2015.....	24
Tabla 7: Resultados de subcategoría 04: Conocimiento sobre la Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.....	24
Tabla 8: Resultados de subcategoría 05: Conocimiento de los Procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001:2015.....	25
Tabla 9: Resultados de subcategoría 06: Importancia de la Implementación y Certificación en ISO 14001:2015.....	25
Tabla 10: Resultados de subcategoría 07: Conocimiento sobre oportunidades en la participación de la empresa consultora	25
Tabla 11: Resultados de subcategoría 08: Conocimiento del número de Servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la Empresa	26
Tabla 12: Resultados de subcategoría 09: Posibilidad de la Optimización de la participación en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la consultora.....	27

RESUMEN

El tema de la presente investigación fue concebido por la importancia de contar con la implementación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental en una empresa consultora ambiental de Trujillo, dirigido a alcanzar el objetivo de la optimización de la gestión de sus servicios de consultoría ambiental en la elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental que ofrece a la industria en general, adquiriendo ventajas respecto a su competencia. El estudio utilizó la metodología del tipo aplicada con diseño de investigación-acción y alcance descriptivo, aplicando la técnica de la encuesta con el uso de un cuestionario, debidamente validado por tres(03) profesionales expertos en gestión, como instrumento dirigido a analizar la necesidad de fortalecer el desarrollo de la empresa consultora, dentro de un alcance socio-crítico; y así fortalecer su desarrollo sostenible y científico. Se consideró como participantes de la investigación a cuatro (04) integrantes de la empresa, diez (10) especialistas - colaboradores externos registrados en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENASE, y diecisiete (17) profesionales del sector interés - voluntarios, que respondieron las preguntas del cuestionario que incluyó nueve (09) sub-categorías. Según los resultados obtenidos se observó que todos los encuestados coincidieron en la importancia de contar con un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001-2015 en la empresa consultora. Se concluye que la estrategia de la optimización de la gestión ambiental le permite a la empresa consultora agregar valor a sus procesos y fortalece su credibilidad y posicionamiento ante los clientes a quienes ofrece sus servicios de consultoría.

Palabras clave: Optimización, consultoría ambiental, implantación, certificación ISO 14001:2015.

ABSTRACT

This research was conceived because of the implementation and certification importance of an environmental management system in the consulting company of Trujillo, to allow services optimization of environmental consulting in the development of environmental management instruments. For this reason, an applied methodology with action research design of descriptive scope was used by applying the questionnaire survey technique, analyzing the necessity of strengthen the development of the consulting company within a socio-critical scope. The same was applied within an external and internal context with a sample of four integrants of the company, ten external specialists and seventeen professionals of the voluntary interest sector, highlighting that the treatment and analysis of the data, 100% of the members of the organization, 100% of the external specialists, and 62.50% of the volunteers pointed out that it is important the Implementation and Certification in ISO 14001:2015, and 75% of the members of the organization know about the implementation of Environmental Management System. In conclusion, it would be the best strategy to optimize services, adding value to its processes, strengthening credibility and positioning of the consulting company in view of the company clients that require services.

Keywords: optimization, environmental consulting, implantation, certification ISO14001:2015.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad una compañía debe ir desarrollando y fortaleciendo su imagen ambiental de brindar productos o servicios que sustenten su elaboración de Instrumentos de Gestión en las actividades económicas en general y su optimización de procesos mediante la ejecución de procedimientos que se sustenten en la norma 14001.

Considerando que la gestión ambiental es uno de los principios rectores del desarrollo sostenible, para minimizar la contaminación del tipo industrial, y otras actividades económicas, dentro de la cual también participa el Estado mediante la legislación y la fiscalización del cumplimiento normativo ambiental por parte de las organizaciones; pero al mismo tiempo las empresas de consultoría ambiental están comprometidas en optimizar su gestión en el desarrollo de sus actividades, que les permita mejorar su servicio, de tal manera que tengan un desarrollo competitivo y económico, incrementando su nivel de participación en el mercado de consultoría.

En el Perú, Fullsurvey data ISO Org. (2019) se inició desde el año 2000 con la ejecución de un programa que planteaba un Sistema de Gestión Ambiental-SGA que se sustentaba en la Norma ISO 14001:2015, en la actualidad unas 820 empresas cuentan con este tipo de sistema, lo cual es un indicador que el país está avanzando hacia la optimización del desempeño ambiental.

Hewit y Robinson (1998), mencionan que la implementación de un SGA ISO 14001:2015 en las organizaciones, responde positivamente a la preocupación de los actores en el espacio en que se encuentra la empresa, la cual se puede dedicar a diversos aspectos y no solo se inclinan a la consultoría ambiental, pues lo más relevante es que presenten acatamiento de la legislación ambiental para las instituciones que reciben el servicio.

Actualmente, la empresa consultora presenta algunas limitaciones en la prestación de servicios, concernientes a la participación que desempeñan en el mercado, por lo que es de principal relevancia que gestionen correctamente sus instrumentos ambientales, colocándole en la necesidad de perfeccionar el desenvolvimiento de sus labores.

En consecuencia, el problema general de investigación, fue: ¿Cómo lograr la optimización de la gestión ambiental de los servicios de la empresa consultora ambiental?. Se consideró como problemas específicos: ¿Cuál es la situación actual de la empresa consultora?, ¿Cuáles son las ventajas y desventajas actuales y futuras de la gestión de la empresa consultora?, ¿Cómo se realiza el proceso de implementación del sistema para la certificación? y ¿Cómo se realiza el proceso de implantación del sistema de certificación ISO 14001:2015, de la empresa consultora?

El objeto principal de la realización del trabajo de investigación es propiciar una proposición de optimización de los servicios de la consultora, y se orientó a la determinación de la actual administración, debido a lo cual se llevó a cabo el reconocimiento e inspección del ambiente externo el cual incluyó las exigencias del mercado potencial, con el empleo de instrumentos y técnicas de investigación para alcance del servicio, y ventajas.

Posteriormente se realizó el análisis del contexto interno, para lo cual se planteó el desarrollo del liderazgo y compromiso por parte de la alta gerencia de la consultora, identificándose los requisitos legales, la planificación de la implantación del SGA para luego identificar, definir, establecer los procesos y procedimientos que permiten la instalación del SGA, tales como su intervención durante la etapa de selección del fondo concursable Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad (ProInnovate), del Ministerio de la Producción, y se obtuvo el financiamiento correspondiente que permitió la certificación del SGA en la consultora ambiental, por intermedio de la empresa certificadora internacional TÜV RHEILAN.

El trabajo está orientado a motivar a las diferentes empresas consultoras existentes en el país a tomar en consideración un SGA fundamentado y sustentado en la norma ISO 14001:2015, que tiene el propósito de la optimización en la calidad de sus servicios de consultoría, promoviendo la sostenibilidad y el desarrollo de nuestro país.

La justificación práctica del presente trabajo, permite que la empresa colabore con las organizaciones industriales para que éstas cumplan con la normatividad ambiental en las diferentes actividades económicas, por lo que

es importante que desarrollen algunos instrumentos que sustenten sus actividades en la gestión ambiental; y de esta manera se logre el cuidado del ecosistema frente a la contaminación y los impactos climáticos que éstas generan; reflejándose en un impacto socio-ambiental positivo en la comunidad de influencia directa donde están ubicadas las actividades industriales.

Como justificación económica, el presente estudio de investigación motiva a la empresa consultora a implementar un SGA que le permita mejorar su desempeño ambiental tanto en su organización como en el servicio de calidad que ofrece al mercado con el desarrollo de Instrumentos de Gestión Ambiental, debido al fortalecimiento de sus actividades con un desarrollo empresarial sistémico con sus colaboradores profesionales internos y externos, lo que le permitirá un incremento en sus ingresos económicos.

Concerniente a la justificación socio-ambiental, la investigación tiene una vital importancia, debido a que la empresa consultora considerada en el estudio, desarrolla sus labores, con tecnologías de punta, brindando mejores servicios en la elaboración de los IGAs, reflejándose en un impacto socio-ambiental positivo en la comunidad donde están ubicadas las actividades industriales, razón por lo cual se consideró como objetivo general de este trabajo de investigación: Propiciar una motivación de perfeccionamiento de la administración de los servicios de la consultora ambiental. Adicionalmente, se propuso los siguientes objetivos específicos: Identificar la situación actual de la empresa consultora; determinar las ventajas y desventajas actuales y futuras de la gestión de la empresa consultora; establecer los procedimientos para la implantación y certificación de la ISO 14001:2015.

II. MARCO TEÓRICO

Pérez (2020), en el trabajo de investigación realizado en España, con el objetivo de motivar el aprendizaje, detallo las existentes certificaciones y sistemas de gestión medio ambientales, como opciones para desarrollar con propias capacidades, dando a conocer a todas las empresas, que la unificación de procedimientos de gestión ambiental aporta innumerables beneficios, es por ello que se realizó la comparación destacada de dos sistemas de gestión medioambiental, donde se verifico las características, evolución, objetivos, requisitos y procesos de implantación, procesos de implantación, estructura, barreras y beneficios lo cual significó un aumento de valor de la organización.

Pinto (2021) afirmó que, al desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental, desarrollado en TEG, Envigado, Antioquia, para una población de 342 personas, y al considerar dos grupos, el grupo operativo y otro administrativo, la recolección de datos lo realizó mediante una encuesta, cuyos resultados afirmaron que se realizan actividades de gestión ambiental que se encontraban muy cercanos al nivel promedio, pero al analizar utilizando la Matriz de evaluación del factor externo, observó que el puntaje se encuentra menor del promedio, asegurando que en los contratos no se han venido considerando las normas dentro de sus requisitos de contratación, y a esto se suma las certificaciones ambientales que tienen poca demanda e importancia al momento de seleccionar contratistas.

Miranda et al (2018) al investigar una Organización Cubana, en la Universidad del Bio-Bio para Cuba, mediante el empleo de pasos metodológicos, herramientas y técnicas, utilizó listas de chequeo, que le permitieron hacer un diagnóstico del comportamiento de una organización; evaluando el desempeño ambiental con el uso de indicadores, contribuyendo así en el desempeño ambiental luego de obtener como resultado la ratificación de la manifestación de fallas en la política ambiental, los indicadores, metas y objetivos, concluyendo con la reformulación de su desempeño ambiental.

Alvarez (2019), en su investigación afirmó que la consultora Ambiental AMBIOTEC (año 2019), Bogotá, Colombia, ha venido instalando procesos y programas dirigidos a conseguir la certificación del SGA, motivo por el cual se requirió la dirección de recursos humanos del tipo ambiental, administrativo y logístico para reunir toda la documentación para afrontar la auditoría externa, para lo cual se desarrolló un Plan con el propósito de renovar, completar y culminar las tareas restantes en los procesos exigidos en la certificación de la norma NTC ISO 14001:2015.

La renovación de los requerimientos de la ISO 14001:2004 a la norma vigente 2015, se llevó a cabo tomando en consideración la unificación de los procedimientos que toman en consideración a la Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo de diversas compañías, en base a la documentación existente y los procesos actuales, obteniendo como resultado los pertinentes reconocimientos de los Aspectos e Impactos Ambientales, base concluyente para programar la auditoría del SGA.

Becerra (2019) en su investigación buscó las dificultades para integrar diferentes Sistema de Gestión de algunas instituciones que se dedicaban al rubro de la consultoría ambiental, los cuales se encontraban en la ubicación geográfica de la ciudad de Bogotá, buscó brindar a los clientes, servicios y productos de calidad, pues lo que se planteaba era poder encontrar en el mercado una ventaja competitiva para poder aferrarse a ésta y destacar entre los competidores, para lo cual requiere del compromiso y trabajo de todos los integrantes de la organización. Se utilizaron los métodos de recolección de información y entrevista a líderes de proceso, lo que permitió identificar que el inconveniente en la unificación de sus modelos de gestión sustentados en la ISO 9001 e ISO 14001, fue que se descubrió cierta falta de interés gerencial por el modelo de gestión y que era dirigido por separado por los líderes de la empresa. El estudio muestra que la empresa necesita integrar completamente su modelo de gestión para fortalecer su credibilidad y posicionamiento con sus usuarios y otros grupos de interés a quienes brinda servicios de consultoría ambiental.

Goicochea e Hidalgo (2019), investigó en la curtiembre Inversiones Harod S.A.C. del distrito de Trujillo, cuya finalidad fue de mitigar los impactos ambientales, en el año 2018, e implementó un SGA, revisando la documentación de gestión del manejo ambiental actual, realizando monitoreos ambientales (consumo de agua, energía) y mediante un diseño preexperimental, pre y post test, con el compromiso de la totalidad de los miembros y colaboradores de la compañía, quienes aportaron con la información necesaria, y con la metodología utilizada se identificó y validó el nivel de eficacia con la finalidad de mitigar los efectos climáticos en dicha empresa, y con el Sistema ISO 14001:2015 implementado, se determinó el 84% de eficacia y el reconocimiento de aspectos e impactos ambientales en 107 diligencias, lográndose un 80 % de eficacia en seis impactos ambientales, reduciendo la contaminación de residuos sólidos, en un 88 % y sobre la reducción de la contaminación del aire como impacto ambiental se redujo en un 97 %.

Sarmiento et al (2017) al investigar en las medianas empresas del sub-sector plásticos, en Lima, con la intención de generar un cambio de crecimiento y desarrollo sostenible dentro del marco del Producto Bruto Interno (PBI), después de aplicar el método de clasificación de los impactos social, económico, ambiental, legal y tecnológico, así como la evaluación de los mismos, estimó que las empresas medianas que iniciaron sus actividades en el año 2007, en un 37% retrocedieron en su categoría empresarial, lo cual afectó el crecimiento del PBI.

Malpartida (2017), al investigar exhaustivamente el modelo que se debe seguir para lograr el éxito en una institución es de primordial relevancia que modifique algunas actividades y dirija su gestión al aspecto ambiental para las pequeñas y medianas compañías metal-mecánico en la ciudad de Lima, contando con la norma ISO 14001, las buenas prácticas de ingeniería, utilizando el instrumento de encuestas al personal y la toma de datos descriptivos e históricos, determinó el aumento de la producción, lo cual favoreció al PBI nacional.

Puma (2018), en su investigación realizada en la compañía minera Bateas S.A.C., ubicada en Arequipa, con el objetivo de concebir el planeamiento y ejecución de un Modelo de Gestión Ambiental y Comportamiento Pro Ambiental, se consideró la intervención de la totalidad de los miembros de la compañía, por medio del empleo de la metodología de investigación de recolección de datos, diagnóstico, interpretación, comparación y desarrollo de acciones que sustenten sus funciones en la Gestión Ambiental de la norma ISO 14001, y así obtener como resultado que sea posible efectuar todas las pautas que permitan la instalación efectiva de un Sistema de Gestión Ambiental 14001, lográndose alcanzar de forma satisfactoria cada uno de los requisitos que solicitan un eficiente sistema empresarial que trabaja proactivamente con nuevos métodos para identificar aspectos ambientales de productos, bienes y servicios, mejorar continuamente las operaciones con una representación de ciclo de vida y una gestión activa, y lograr la conciencia ambiental de todos los contratistas y empleados.

Madrid (2020), en su investigación desarrollada en el consorcio de empresas Pollos y Parrillas “El Mesón”, Huancayo, con el objetivo de analizar el desempeño de la organización, y la activación de una cultura organizacional sustentada en la norma ISO 14001:2015, se consideró una muestra (población) donde se incluyó tanto al personal administrativo de la compañía como al colaborador del local. Se aplicó una metodología de valorización preliminar para examinar el beneficio que trae cada uno de los requerimientos de la norma ISO 14001 utilizando checklist y la técnica de la encuesta con preguntas para realizar un diagnóstico, obteniéndose como resultado de la no existencia de una idónea administración de los aspectos ambientales en la organización, ni responsabilidades alcanzadas en pro del cuidado del medio ambiente.

Para la obtención de los resultados se formuló un cuestionario como instrumento de medición, por ello se realizó un análisis de confiabilidad exploratorio teniendo en cuenta la escala de Likert y el rango de variables (categorías). Los estudios basados en los coeficientes Rho de Spearman mostraron similitud positiva con los indicadores dimensionales, estableciendo

que la productividad, la satisfacción laboral, la comunicación interna, la eficiencia y la eficacia se ven afectadas positivamente por la ISO 14001.

Goya (2018), en su investigación desarrollada en la compañía minera Antamina, ubicada en Huaraz-Ancash, con el objetivo de optimizar las actividades por el lado de operaciones mineras de la compañía, mediante una correcta gestión de las actividades de implementación de una metodología integrada para la aplicación de la ISO 9001:2015, 14001:2015 y la 45001:2018.

La población considerada fue las diferentes áreas de operación y de procesos, aplicando la recolección de información del estado en que se encuentra la unificación de sus sistemas de gestión.

Se obtuvo como resultado una ausencia de unificación de actividades ligadas al ámbito de la calidad de los productos, falta de preocupación por el medio ambiente y cierto grado de descuido frente a la Seguridad y Salud Ocupacional, razón por la cual necesitó instaurar novedosas estrategias orientadas al desarrollo de programas ligados a una gestión eficaz que tenga como objetivo apuntar sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de sus puntos a favor, a la vez debe tener presente sus amenazas y oportunidades para establecer ventajas competitivas que tengan como meta el ir mejorando y logrando el robustecimiento a nivel mundial en sus operaciones y procesos.

Asimismo, en torno al aspecto ligado al desarrollo de actividades que buscan el eficiente desempeño de la Gestión Ambiental en industrias y compañías de consultoría ambiental, se dio inicio a partir del año 2000, lo cual generó que en la actualidad existan unas 820 empresas que ya tienen la certificación en base a la ISO 14001, lo que representa que el Perú está orientándose hacia la mejora de su desempeño ambiental de manera general en la industria (Fullsurvey data A partir del año 2000, en el Perú se inició con ISO.Org., 2019).

Al respecto, Harry, et al (1998), dice “Más vale prevenir que remediar”, como una demanda conjunta por un programa que mejore la calidad del medio ambiente del mundo, a través de prevención de la contaminación, en tal sentido, se debe considerar que el principio de la prevención es uno de los medios más relevantes cuando se planea mejorar el aspecto ambiental en

todos los procesos, especialmente en los procesos productivos, así como en las empresas consultoras, razón por la cual la norma ISO 14001:2015 lo considera.

Se debe agregar que en la Conferencia de Río (1992) se habló sobre el desarrollo sostenible, y como éste permitía mejorar satisfactoriamente las carencias que se presentaban en ese momento sin poner en peligro como se desarrollarían las futuras generaciones, el mismo que posee las vertientes económica, social y ambiental, que en forma equilibrada se deben concebir políticamente, en consideración a las bases teóricas según Gutiérrez (2002) tales como: Aportación del movimiento social ambientalista, que surge en la década del 90 con la propuesta de análisis para afrontar los desafíos de la mejora desde un enfoque multidisciplinario y holístico, destinada al progreso socioeconómico, conocido como Desarrollo Sostenible (Aguilar 2002); la vigencia de desarrollo socioeconómico, por lo que desarrollo sostenible aparece con la crítica del mismo, frente a los elevados niveles de degradación del ambiente con los efectos de la contaminación que generaba un círculo vicioso de crecimiento y de degradación de cada uno de los recursos; y el Enfoque de interconexión orgánica de tres campos del conocimiento relacionados con las sostenibilidades económica, social, política y ambiental; unidos mediante la creación de nuevas instituciones y regulaciones orientadas a proteger el ambiente.

Según la ISO 14001, en una organización se toma como base esta norma, para instaurar, evidenciar, efectuar, sostener y optimizar constantemente cada uno de los procesos que se realiza, ya que se conoce que la implementación de un sistema que sustente su desarrollo en el aspecto ambiental, brinda la sostenibilidad de las empresas industriales y no industriales, presentando resultados favorables.

El entorno en el cual una compañía industrial opera está rodeado por suelo, agua, aire, flora, fauna y recursos naturales, los cuales en conjunto llevan el nombre de medio ambiente, por lo que las empresas de cualquier rubro interactúan de forma constante en él, por lo que es de primordial importancia que evalúen el impacto que tendrán sus actividades, pues deben buscar la

manera de no crear modificaciones adversas que perjudiquen el entorno.

Por lo cual, es importante que las compañías vayan ideando la manera de crear procesos sistemáticos que sean independiente y por consiguiente tengan una forma documentada de accionar, para posteriormente poder realizar una evaluación transparente sobre los objetivos que se han alcanzado y poder conocer los estándares que regirán la auditoría ambiental (Hewith R, 1998).

En las actividades industriales en el Perú se han establecido las normas y principios básicos para el adecuado funcionamiento del derecho que plantea la constitución, pues ésta formula cómo es posible ir creando un ambiente saludable para la comunidad, este manejo ambiental está normado mediante la Ley General del Ambiente (Ley N°28611, 2005), posteriormente con la ley N° 28245 (MINAM, 2004) del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, cuyo fin es garantizar el eficaz acatamiento de las normas ambientales que constituye el cumplimiento de la Gestión Ambiental del Perú; paralelamente la industria en general está obligada a respetar las normas ambientales, y a su vez las empresas consultoras las deben considerar si es que planean realizar sus actividades minimizando el aspecto ambiental. El acatamiento de la legislación ambiental peruana aplicable a la industria en general es obligatorio, pero la implantación del Sistema de Gestión Ambiental es netamente voluntaria, e involucra el desempeño ambiental de las organizaciones industriales y de consultoría (Anexo 02).

Por otra parte, las consultoras ambientales en el Perú existen en base a la Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental N° 27446 (Anexo 02), las cuales requieren estar inscritas en el Registro de Entidades autorizadas para la elaboración de estudios ambientales implementado por el Ministerio del Ambiente, según la Ley General de Medio Ambiente N° 28611, y son administradas por el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para la Inversión Sostenible-SENACE.

Internacionalmente, existe libre mercado para participar como consultora ambiental, sin embargo, cuando se cuenta con la Certificación en la ISO 14001:2015, las posibilidades y opciones de participar son mayores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación aplicada puesto que se tuvo como finalidad resolver un problema, permitiendo consolidar los conocimientos sobre la certificación ambiental, logrando enriquecer el desarrollo sostenible y científico. Fue de enfoque cualitativo participativo por que se consideró el análisis respecto al servicio de asesoría y consultoría ambiental, la misma que se proyecta mejorar gracias a la implantación eficaz de la norma SGA ISO 14001:2015.

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio presentó una investigación no experimental, se efectuó sin manipular deliberadamente variables (Hernández, Fernández & Baptista), enmarcado dentro de un alcance socio crítico, obteniéndose resultados individuales y colectivos mediante un diseño de investigación participativa (Pinedo et al, 1994); y con un alcance descriptivo de las cualidades y características del servicio de asesoría-consultoría ambiental, profundizándose los conceptos y situaciones para la certificación del SGA.

3.2. Categorías, Subcategorías

En base a lo descrito por Pablo Cazau (2004), la categoría y subcategorías surgieron del análisis e interpretación de la data conseguida con la técnica e instrumento utilizado en el estudio que se presentan en la matriz de categorización apriorística. (Anexo 01).

Categoría: Implementación y Certificación de la ISO 14001:2015.

Subcategorías:

Sub categoría 01: Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015.

Sub categoría 02: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001: 2015.

Sub categoría 03: Certificación ISO 14001:2015.

Sub categoría 04: Implementación de un SGA ISO 14001:2015.

Sub categoría 05: Importancia de la Implementación y Certificación en ISO 14001: 2015.

Sub categoría 06: Participación, en el mercado de elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental.

Sub categoría 07: Número de servicios para la elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental.

Sub categoría 08: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental.

Sub categoría 9: Implementación y Certificación de la ISO 14001:2015.

3.3. Escenario de estudio

Según, Hernández et al. (2014) señalaron que una indagación de tipo cualitativa empieza cuando una persona, que sería el que planea realizar la investigación en un ambiente determinado (que puede ser interno y/o externo), es donde inicia su inducción, para lo cual se eligió el siguiente escenario de estudio, cuya descripción es la siguiente:

Espacial: Se consideró el contexto interno de la consultora ubicada en la ciudad de Trujillo que está en el departamento de La Libertad, quienes brindaron toda la información y data de su organización para la realización del presente estudio.

Temporal: La duración de la investigación fue de 10 meses, tiempo en que se desarrolló las etapas de recopilación de datos, clasificación y análisis, correspondiente a la metodología, así como también la redacción del informe final.

Social: Los aspectos considerados en este trabajo de investigación, estuvieron enmarcados dentro de un alcance socio crítico, obteniéndose resultados individuales y colectivos, buscando influenciar en las empresas consultoras ambientales del departamento de la Libertad y de todo el Perú.

Conceptual: Este proyecto de investigación demostró la capacidad descriptiva para dar a conocer la situación, los fundamentos, que se orienten a un eficiente establecimiento de un SGA.

Económica: Con esta investigación se busca destacar la importancia de la optimización de actividades que sustenten sus funciones en la preservación del medio ambiente.

Descripción de la Empresa Consultora:

En lo que corresponde a la organización (contexto interno), el objetivo principal es conocer el estado actual de la consultora, evaluando sus fortalezas y oportunidades de mejora en materia de Gestión Ambiental, con respecto a cada requisito establecido en la norma ISO 14001:2015, con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos específicos: Direccionar a la consultora en cuanto a la preparación y acciones necesarias a tomar para poder alcanzar la conformidad del SGA a ser implementado y certificado; comunicar a la gerencia los puntos débiles dentro de los procesos de acuerdo con la ISO 14001:2015, con la finalidad de generar conciencia y compromiso para la mejora de la implementación del SGA; y servir como punto de partida para la elaboración de un Plan de Implementación y Plan de Capacitación, determinando si la empresa cuenta con capacidades técnicas para poder realizar la implementación del SGA requerido por la empresa.

Aspectos Generales de la Empresa

Los principales procesos y/o áreas son: Gestión Comercial, Planificación, Seguimiento del Servicio y Asesoría y Consultoría Ambiental.

Estructura Organizacional (Organigrama)

Anexo 03

Misión, Visión y Valores:

Misión: Brindar servicios de asesoría y consultoría ambiental con atención oportuna y eficiente a los clientes.

Visión: Ser un socio estratégico que brinde soluciones integradas en aspectos ambientales a los clientes que contribuya al éxito de sus proyectos.

Valores: Considera la responsabilidad como valor fundamental para desarrollar y mantener relaciones duraderas con sus clientes y proveedores.

Se brinda un trato cordial y respetuoso para realizar de forma eficaz y eficiente las actividades de la organización, se persigue la excelencia y la calidad en sus actividades para la atención oportuna para optimizar el servicio ofrecido a sus clientes, y se impulsa el cuidado y defensa del medio ambiente en la totalidad de labores de la empresa.

Diagrama de Flujo / Mapa de Procesos:

Anexo 04

Base Legal de la empresa consultora:

La empresa, inició sus labores en la ciudad de Trujillo-La Libertad-Perú, el año 1994, con Partida de Registro de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), siendo su principal actividad la Elaboración de Estudios Ambientales tales como: Estudio de Impacto Ambiental (EIA), Programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PAMA), Declaración de Impacto Ambiental (DIA), Evaluación Ambiental Preliminar (EVAP), Informe Técnico Sustentatorio (ITS), y otros Instrumentos de Gestión Ambiental (IGA's).

Actualmente está registrada en el Subsector Industria Manufacturera y Comercio Interno del Ministerio de la Producción, así como en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental (SENACE) en los rubros de Minería, Hidrocarburos y Electricidad.

Manual de Organización y Funciones (MOF):

Área Administración:

Gerencia General

Ejerce la representación de la organización, responsable ante el Directorio de gestionar y presentar los resultados de las funciones administrativas, financieras, comerciales y otros relacionados al giro de la empresa.

La Gerente General, es una profesional en Biología con Maestría en Gestión Ambiental, y cuenta con 10 años de experiencia en la dirección de la gerencia de la consultora.

Jefe de Proyectos

Ejerce la responsabilidad técnica de los proyectos y servicios desarrollados por las unidades de negocio de la empresa, respondiendo a las solicitudes y consultas a nivel técnico de manera responsable y oportuna, coordinado con la Gerencia General. El Jefe de Proyectos es profesional en Ingeniería Química con Maestría en Gestión Ambiental, y cuenta con más de 12 años de experiencia en la dirección del puesto en la empresa consultora.

Jefe de Medio Ambiente

Gestiona la implementación de la norma internacional ISO 14001:2015, realizando el control y seguimiento constante del cumplimiento normativo del Sistema de Gestión Ambiental. El Jefe de Medio Ambiente es profesional colegiado en Ingeniería Industrial, con cursos de especialización en Sistemas Integrados de Gestión y cuenta con más de 8 años como asesor externo en la empresa.

Jefe de Administración

Ejerce la dirección administrativa para asegurar la correcta gestión de los trámites, documentos, mensajería, compras diversas, coordina directamente con la Gerencia General y ejerce la coordinación de servicios que impactan a las diversas áreas de la organización.

Área Comercial:

Contador Público

Ejerce la asistencia a la dirección administrativa aplicando las normas y procedimientos del área contable para asegurar la correcta gestión de compras diversas, declaración a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y coordinación de servicios que impactan a las diversas áreas de la organización.

El Contador es un profesional colegiado público y cuenta con más de 30 años de experiencia en su especialidad, y más de 15 años como contador en diferentes empresas.

Consultores Especialistas Externos

Los consultores especialistas externos ejercen asistencia al Jefe de Proyectos aplicando la planificación estratégica en la realización de monitoreo y estudios de campo de alto nivel y así contribuir a la satisfacción de los clientes. Los consultores especialistas externos son profesionales colegiados en las ramas de Ingeniería Industrial, Química, Hidrología, Hidrogeología, Agrícola (Edafólogo), Biología y Sociología.

Descripción de Actividades:

La empresa consultora realiza las siguientes actividades:

Elaboración de Estudios (Instrumentos) Ambientales para el Sector Producción, Energía y Minas, tales como EIA, PAMA, DIA, EVAP, ITS, PMA, y Planes de Cierre. Consultoría Ambiental y Capacitación, en Sistemas Integrados de Gestión ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; y Formulación de Planes, Programas y Proyectos Ambientales, para los diferentes sectores productivos.

En lo que corresponde a la descripción externa de la empresa, se tiene:

Especialistas en Gestión Ambiental

Son los profesionales que contribuyen en el desenvolvimiento de las actividades para la recolección de información de línea base ambiental que incluye la caracterización de los componentes ambientales biológico, socioeconómico y físico, y cultural del área de influencia directa e indirecta de los proyectos, requerida para la elaboración de los instrumentos de gestión ambiental que se brinda a las empresas clientes.

Para la investigación, se ha considerado la participación de funcionarios de la empresa consultora, los especialistas de gestión ambiental y los profesionales del sector interés (alumnos de maestría, colegios profesionales, especialistas, expertos), por lo que la encuesta utilizada fue dirigida a estos tres (03) grupos de personas.

3.4. Participantes

Se consideró como participantes de la implantación del Sistema de gestión Ambiental ISO 14001:2015 en la consultora, a cuatro personas (04), una de la gerencia general, una de la administración, dos colaboradores internos, diez (10) especialistas colaboradores externos de la empresa, registrados en el Servicio Nacional de Consultoras Ambientales (SENACE) y en el Ministerio de la Producción, Subsector- Industria Manufacturera, y diecisiete (17) personas del sector de interés (voluntarios externos).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Pineda et al. (1994, pág. 124), se hizo uso de la técnica de entrevista, mediante el instrumento cuestionario a los miembros de la gerencia general, administración, colaboradores internos, especialistas colaboradores de la empresa, y personas del sector interés en el rubro que de forma voluntaria participaron en el desarrollo del cuestionario.

También se hizo uso de la técnica de observación, pudiéndose evidenciar cada una de las labores que se ejecutan en la compañía (número de servicios de consultoría y asesoría ambiental de los años 20015 al 2021), utilizándose como instrumento la ficha de datos (Anexo 05); y complementariamente la técnica de aplicación del análisis de documentos, la misma que se llevó a cabo mediante la verificación de existencia de archivos materiales y digitales relacionados con la consultoría ambiental.

El instrumento cuestionario fue validado en su contenido a través de la evaluación de 3 expertos en el conocimiento de técnicas e instrumentos para la investigación cualitativa en Gestión Ambiental, quienes certificaron su aplicabilidad en este trabajo de investigación (Anexo 06), así como también su confiabilidad mediante el índice Alpha de Cronbach (Anexo 07) que nos permitió medir la confiabilidad de los resultados mediante el cuestionario.

3.6. Procedimiento

El proceso metodológico se realizó tomando en cuenta las siguientes etapas:

a. Análisis del contexto externo relacionado con el mercado

En esta etapa se consideró la identificación de clientes potenciales, la realización de sondeos a empresas, la identificación de las exigencias de los

clientes en el servicio de consultoría ambiental y la determinación del alcance del servicio de la empresa consultora, en el mercado.

b. Análisis del contexto interno relacionado con la organización empresarial

Para el análisis del contexto interno, se consideró el establecimiento del liderazgo y compromiso de la alta dirección de la organización, la planificación para la implantación de la ISO 14001: 2015, la identificación de los requisitos legales, el establecimiento de las responsabilidades en la empresa consultora, la identificación, definición y establecimiento de los procesos y procedimientos para su implementación.

c. Implantación de la norma ISO 14001:2015

En la etapa de implantación se realizó la identificación y selección de fondos concursables en el financiamiento para la implantación de la ISO 14001: 2015 en la empresa de consultoría, la elaboración del expediente para concurso en Pro Innóvate, la identificación y selección de una empresa certificadora existente en el mercado tanto nacional como internacional, se efectuó el contrato de servicios de asesoría y consultoría para la implementación y auditoría interna, revisión por la alta dirección y finalmente se consideró una auditoría externa internacional (Empresa certificadora), para obtener la certificación.

3.7. Rigor científico

Fue dado por las reconstrucciones de la categoría y subcategorías de estudio a partir de la investigación acción, con el involucramiento de la totalidad de colaboradores de la compañía, lo cual es coherente con el enfoque correspondiente para el presente trabajo de investigación.

3.8. Método de análisis de datos

Los datos adquiridos, luego de transcribirlos, se sometieron a organización, previa calificación, codificación y categorización de los datos obtenidos durante el cuestionario.

Mediante el uso de la estadística descriptiva se implementó tablas de frecuencia, pictogramas, y otros, para la organización, compendio e interpretación de los datos, así como de los resultados obtenidos.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló tomando en cuenta la Declaración de Singapur sobre la integridad en la investigación (2010) bajo el principio de honestidad, responsabilidad, e imparcialidad, el respeto a la persona, el conocimiento, los valores democráticos de los colaboradores de acuerdo con la American Educational Research Association-AERA (2010), tomándose en consideración aspectos éticos desde la aprobación por parte de la alta gerencia de la consultora, para el uso de información en el presente proyecto de investigación bajo los criterios de total consideración a la veracidad, inalterabilidad de la información y datos recopilados, la discreción y guardando el anonimato de los participantes.

De los resultados obtenidos, los cuales se presentan en este informe debidamente tabulados bajo el total criterio de inalterabilidad de los mismos, acompañados del análisis y discusión.

Las autorías de las investigaciones revisadas fueron de absolutamente respetadas, evitando así el plagio, de acuerdo a lo establecido por la Universidad Cesar Vallejo UCV (Resolución Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV) sobre la materia, acogiéndonos a las consideraciones que corresponden a la normatividad sobre la ética en el desarrollo de la actividad de la investigación. (Anexo 08).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para análisis de optimización de los servicios de consultoría y asesoría ambiental de la empresa consultora de Trujillo, durante el COVID 19, 2022, se utilizó como instrumento una encuesta para 9 subcategorías y aplicada a tres diferentes grupos que incluye el entorno interno y externo.

Luego de realizar la recolección de información utilizando la ficha de datos de los servicios de consultoría brindados entre los años 2015 al 2020 (Anexo 05), los datos obtenidos mediante la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, debidamente validado (Anexo 09), y teniendo en consideración el objetivo general de lograr la optimización de la gestión de los servicios de la consultora, así como de los objetivos específicos de identificar la situación actual de la empresa consultora y determinar las ventajas y desventajas actuales y futuras, se obtuvo los siguientes resultados:

4.1 Contexto Interno

En la evaluación de contexto interno, se consideró una población participante de cuatro (04) miembros que pertenecen a la organización de la empresa consultora y una muestra de igual número, considerando que la población es menor a cincuenta (50) individuos (Hernández Sampieri, pág., 69), obteniéndose los resultados siguientes:

Tabla 1.

Resultados de encuesta a los miembros de la empresa consultora

	Preguntas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S₁	4	3	4	3	2	4	4	3	4
S₂	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S₃	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S₄	4	4	4	4	4	4	4	4	4

De los datos obtenidos se observó que el 89% de los encuestados conocen los

fundamentos, así como la importancia de la implementación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental. Por otro lado, los datos obtenidos muestran que al 11% de los encuestados les falta complementar y fortalecer el conocimiento de los fundamentos del SGA (Anexo 10).

4.2 Contexto externo

Aplicando los mismos criterios y en base al número de la población se determinó la muestra representativa a quienes se les aplicó la encuesta mediante el cuestionario, obteniéndose los resultados que se muestran en la tabla siguiente.

a. Especialistas - Colaboradores

Tabla 2.

Resultados de encuesta a los especialistas-colaboradores de la empresa consultora.

	Preguntas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S ₁	3	2	3	2	1	3	1	1	3
S ₂	3	3	3	3	3	3	3	2	3
S ₃	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S ₄	3	3	3	3	3	3	3	2	3
S ₅	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S ₆	3	3	1	1	1	3	1	1	3
S ₇	3	2	3	2	3	3	3	3	3
S ₈	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S ₉	3	3	3	2	2	3	1	1	3
S ₁₀	3	2	3	3	2	3	1	1	3

Según los datos recolectados de 10 especialistas ambientales, se observó que el 53% de los encuestados responden conocer sobre los fundamentos de la ISO; y a la vez consideran necesario la implementación y certificación del SGA, así mismo, el 26% responde no conocer de manera integral los fundamentos, y el 21% conoce muy poco sobre su importancia (Anexo 10).

b. Sector de Interés-Voluntarios

Tabla 3.

Resultados de encuesta a miembros del sector de interés-voluntarios

	Preguntas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S ₁	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S ₂	4	4	4	3	3	3	2	1	1
S ₃	4	4	4	4	4	4	1	1	2
S ₄	4	4	4	4	4	4	1	1	4
S ₅	2	2	2	2	2	4	1	1	4
S ₆	4	4	4	3	3	1	1	1	1
S ₇	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S ₈	4	4	4	2	2	2	2	2	2
S ₉	3	3	2	2	2	4	4	2	4
S ₁₀	2	2	3	3	2	4	2	1	4
S ₁₁	4	4	4	3	3	4	4	2	4
S ₁₂	4	4	4	4	4	4	2	2	4
S ₁₃	4	2	3	1	2	4	2	1	4
S ₁₄	3	3	3	3	2	1	1	1	4
S ₁₅	4	3	3	2	2	4	2	1	4
S ₁₆	2	2	2	2	2	3	2	2	3
S ₁₇	4	4	4	4	4	4	3	3	4

Según los datos recolectados de 17 voluntarios, se observó que el 49% de los encuestados responden conocer sobre los fundamentos de la ISO; y a la vez considera necesario la implantación y certificación de la ISO 14001:2015; así mismo el 14% responde no conocer de manera regular y el 23% conoce poco del mismo (Anexo 10).

De acuerdo a todos los resultados obtenidos utilizando el software PSS (Statistical Package for the Social Sciences), y el análisis para cada

subcategoría.

Tabla 4.

Subcategoría 01: Conocimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO

Sistema de Gestión Ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Según los resultados, respecto a si conocen el Sistema de Gestión Ambiental ISO, el 100% de los miembros de la consultora manifestó que sí, por otro lado, el 58.33% de los especialistas señalo que conoce regular del Sistema de Gestión Ambiental ISO y finalmente del 100% de voluntarios encuestados el 62,50% manifestó que, si lo conocía, por lo que se deduce un alto nivel de conocimiento de Sistema de Gestión Ambiental ISO en la empresa consultora.

Tabla 5.

Subcategoría 02: Conocimiento de los fundamentos de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO

Implantación de Sistema de Gestión Ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	25,0	25,0	25,0
	Si	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Respecto al conocimiento de los fundamentos de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (Anexo 10), se muestra que el 75% de los miembros de la organización responden que sí, por otro lado el 41.67% de los especialistas señaló que conoce regular de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO; y finalmente del 100% de voluntarios encuestados el 56.25% manifestó que si conocía de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, lo cual facilita la implantación del SGA en la empresa consultora.

Tabla 6.

Subcategoría 03: Conocimiento de la Certificación Ambiental ISO 14001

Certificación ISO 14001					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Sobre el conocimiento de la Certificación Ambiental ISO 14001 (Anexo 10), el 100% de los miembros de la consultora manifestó que sí conoce, por otro lado, el 50% de los especialistas señaló que conoce regular de la Certificación Ambiental ISO 14001 y finalmente del 100% de voluntarios encuestados el 56.25% manifestó que sí conocía de la certificación Ambiental ISO 14001, lo cual facilita la optimización en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa consultora.

Tabla 7.

Subcategoría 04: Conocimiento sobre la implantación de un SGA ISO 14001:2015

Implantación de un SGA ISO 14001:2015					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	25,0	25,0	25,0
	Si	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Los datos obtenidos de la encuesta muestran que el conocimiento sobre la implantación de un SGA ISO 14001:2015 (Anexo 10), el 75% de los miembros de la organización manifestó que si conoce, por otro lado el 41.67% de los especialistas señaló que conoce regular, y finalmente del 100% de voluntarios encuestados el 31.25% manifestó que si conocía de la implantación de un SGA ISO 14001:2015, lo cual facilita la optimización e implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa consultora.

Tabla 8.

Subcategoría 05: Conocimiento de los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015

Certificación en ISO 14001:2015					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	25,0	25,0	25,0
	Si	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Para la subcategoría sobre el conocimiento de los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015 (Anexo 10), el 50% de los miembros de la organización manifestó que si conoce, por otro lado el 41.67% de los especialistas señaló que conoce regular de los procedimientos para lograr la certificación y finalmente del 100% de voluntarios encuestados el 50% manifestó que conocía poco de los procedimientos para lograr la certificación, por lo que se sugiere mayor capacitación para lograr la optimización de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 en la empresa consultora.

Tabla 9.

Subcategoría 06: Importancia de la Implantación y Certificación en ISO 14001:2015 de la empresa consultora

Importancia de la Implantación y Certificación en ISO 14001:2015					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Respecto a la importancia de la Implantación y Certificación en ISO 14001:2015 de la empresa consultora (Anexo 10), se obtuvo que, el 100% de los miembros de la organización manifestó que si es importante la Implantación y Certificación en ISO 14001:2015, y finalmente el 62.50% de los voluntarios señalaron que sí es importante la Implantación y Certificación, lo cual es un indicador para lograr la optimización del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa consultora.

Tabla 10.
Subcategoría 07: Conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora

Participación, en el mercado de Elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Con los datos obtenidos de la encuesta se determinó que respecto al conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental (Anexo 10), el 100% de los miembros de la organización contestó que si conoce de las oportunidades en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión ambiental, asimismo el 58.33% de los especialistas señalaron que si conoce las oportunidades en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión ambiental, y finalmente el 37.50% de los voluntarios señalaron que si conocen las oportunidades en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión Ambiental, lo cual es un indicador muy bueno para la optimización y certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa consultora.

Tabla 11.
Subcategoría 08: Conocimiento del número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora

Conocimiento del número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	25,0	25,0	25,0
	Si	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Al evaluar los datos sobre el conocimiento del número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la consultora (Anexo 10), se obtuvo que el 75% de los miembros de la organización manifestó que si conoce el número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión

ambiental, sin embargo el 33.33% de los especialistas señaló que conoce regular el número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental, y finalmente el 56.25% de los voluntarios señalaron no conocer nada el número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental, lo cual es un indicador regular para la optimización e implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la empresa consultora.

Tabla 12.

Subcategoría 09: Posibilidad de la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión Ambiental de la empresa consultora

Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	4	100,0	100,0	100,0

Respecto a la Posibilidad de la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión Ambiental de la empresa consultora (Anexo 10), tomando en cuenta las respuestas del cuestionario en la encuesta, el 100% de los miembros de la organización manifestó que si cree en la posibilidad de la optimización de la participación de la empresa en el mercado de elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental, de igual forma el 83.33% de los especialista manifestó que también cree en esta posibilidad, y finalmente el 68.75% de los voluntarios señaló que también cree en esta posibilidad, lo cual es un indicador bueno para la optimización e implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la consultora.

DISCUSIÓN

Objetivo general: Propiciar una motivación de perfeccionamiento de la administración de los servicios de la consultora ambiental.

De los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, se puede apreciar que el 53% de los encuestados responden conocer sobre los fundamentos de la ISO; y a la vez consideran necesario la implantación y certificación del SGA (Tabla 2).

Esto permite saber que se encuentran informados acerca del tema, y hace notar que un porcentaje bastante significativo de personas le sería más sencillo poder apoyar la implantación y certificación de la ISO 14001:2015; ya que conocen como funciona y saben que si contribuyen con el crecimiento de la institución en concordancia con el medio ambiente será factible que vayan creciendo de forma personal.

Por lo tanto, si la empresa consultora planea hacer una motivación de perfeccionamiento, Miranda et al (2018) señalaron que es importante hacer un diagnóstico del comportamiento; evaluando el desempeño ambiental tanto de la institución como de los colaboradores, pues esto contribuye con los resultados, dando como consecuencia que se sepa si se está logrando lo deseado o se está presentando fallas en la política ambiental, los indicadores, metas y objetivos, concluyendo con la reformulación de su desempeño ambiental.

Asimismo, Puma (2018) menciona que, si se alcanza de forma satisfactoria la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, se deberá adoptar nuevos métodos para identificar aspectos ambientales de productos, bienes y servicios, mejorar continuamente las operaciones con una perspectiva de ciclo de vida y una gestión activa, y lograr la conciencia ambiental de todos los contratistas y empleados.

Finalmente, se pudo determinar que acorde con todo lo investigado es muy relevante que la consultora se preocupe por la formulación de una motivación de perfeccionamiento de la administración de los servicios de consultoría inclinándose por el aspecto ambiental, pues así será posible que siga creciendo su participación en el mercado y exista una mejor interacción y comunicación con sus grupos de interés.

Primer objetivo específico: Identificar la situación actual de la empresa consultora.

En la actualidad la empresa consultora no cuenta con un SGA y tiene limitaciones para brindar los servicios en aquellas empresas industriales que cuentan con una certificación en ISO 14001; convirtiéndose en una desventaja en el desarrollo de sus actividades. Por lo tanto, con la implementación de un SGA, la consultora tiene las ventajas de mejorar su gestión empresarial interna y a la vez crecer económicamente en el mercado.

De los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, se conoció que el 89% de los encuestados conocen los fundamentos, así como la importancia de la implementación y certificación del Sistema de Gestión Ambiental-SGA (Tabla 1). Esto quiere decir, que los empleados si saben en dónde radica la importancia del SGA, pero conocen que aún no está puesta en práctica por lo que dificulta el despegue total de la consultora, por lo cual es relevante comenzar por saber dónde se encuentra ahora la empresa, cuáles son las áreas que impactarán y deberán trabajar en coordinación para lograr el objetivo deseado y posteriormente ponerlo en práctica.

Esto concuerda con lo manifestado por Alvarez (2019) quien señaló que para identificar la situación de una empresa se requiere el apoyo de la dirección de recursos humanos del tipo ambiental, administrativo y logístico para reunir toda la documentación para afrontar la situación, y luego desarrollar un plan con el propósito de renovar, completar y culminar las tareas restantes en los procesos exigidos en la certificación de la norma.

Finalmente, se conoció que la empresa no se encuentra con un eficiente sistema de SGA, lo que viene dificultando el cerrar tratos con instituciones importantes que solicitan trabajar con una empresa con certificación en ISO 14001 según sus políticas preestablecidas, por lo que se está perdiendo la oportunidad de cerrar tratos bastante beneficiosos para ambas partes.

Segundo objetivo específico: Determinar las ventajas y desventajas actuales y futuras de la gestión de la empresa consultora GG&S.

De los resultados obtenidos en la investigación cualitativa, se supo que las ventajas y desventajas mencionadas se sustentan según los resultados obtenidos en las respuestas a las preguntas 6 y 7 del cuestionario los cuales fueron:

En el entorno interno de la consultora, el 100% de los encuestados consideran que es importante la implementación y certificación de la ISO 14001:2015

En el entorno externo (especialistas) el 60% de los encuestados consideran que es regularmente importante la implementación y certificación del SGA para mejorar las oportunidades de negocio de la consultora.

En el entorno externo del sector de interés (voluntarios) el 70.5% de los encuestados considera que es importante la implementación y certificación de la ISO 14001:2015.

Esto concuerda con lo manifestado por Pérez (2020) quién señaló que la unificación de la certificación de los sistemas de gestión ambiental aporta innumerables beneficios a una organización, de tal forma que es importante verificar las características, evolución, objetivos, requisitos y procesos de implementación, estructura, barreras y beneficios, pues todas ellas en conjunto significan un aumento considerable del valor de la organización.

Finalmente, luego de una exhaustiva investigación la empresa consultora conoció que las principales ventajas de la aplicación de la ISO 14001, lograría una reducción de costos pues se haría un uso eficiente de los recursos con los que se cuenta (luz, agua, combustible, etc.), aumentaría la rentabilidad pues sería factible hacer negocios con un mayor número de empresas, mejoraría la imagen corporativa ante las autoridades reguladoras y cada uno de los colaboradores con los que se interactúa porque reconocerían una mejor cara de presentación, habría mayor prestigio para la empresa consultora, favorecería en la generación de oportunidades de mercado obteniendo nuevos clientes, incrementaría la eficacia en el desempeño de cada uno de los colaboradores, aportaría una ventaja competitiva frente a otras consultoras que no están certificadas en la norma internacional.

Tercer objetivo específico: Establecer los procedimientos para la implementación y certificación del sistema ISO 14001:2015.

Para que una empresa logre posicionarse en el mercado en el cual se está desarrollando, debe enfocar sus esfuerzos por mejorar los procesos que realiza, direccionando la venta de sus productos o servicios sustentados en la certificación del sistema ISO 14001:2015, ya que esto le garantizará lograrse un lugar deseado en el mercado en el cual se desarrolla y de esta forma ser más competitivos.

Esto concuerda con lo mencionado por Becerra (2019) que menciona que una institución necesita integrar completamente su modelo de gestión para fortalecer su credibilidad y posicionamiento con sus usuarios y otros interesados a quienes brinda servicios de consultoría ambiental.

Por lo cual, para la implementación y certificación del SGA ISO 14001:2015, se siguió el desarrollo de tres (03) etapas.

Etapa 1: Gestión para el logro del financiamiento para la certificación, mediante la presentación y solicitud al concurso “Ayuda a la demanda de servicios tecnológicos, mediante la implementación y certificación del SGA ISO 14001:2015”, para las Micro y Pequeñas Empresas-MYPES, promovido por INNOVATE PERÚ – Ministerio de la Producción.

Etapa 2: Implantación del SGA ISO 14001:2015, que consistió en el diagnóstico actual de la empresa consultora para desarrollar las actividades de implementación con la participación de consultores externos especialistas en el manejo del SGA, por ello de los resultados obtenidos mediante los instrumentos de aplicación de la lista de datos y cuestionario, se conoció la situación actual y la opinión de los involucrados directa e indirectamente.

La información obtenida para conocer la opinión de los colaboradores de la organización (contexto interno) y de profesionales especialistas-colaboradores y profesionales de interés público voluntarios (contexto externo), se realizó con la utilización de una encuesta con el instrumento cuestionario obteniéndose resultados favorables en ambos contextos a la importancia de implementar y

certificar un SGA en la empresa consultora, porque permite mejorar su propia gestión empresarial y lograr alcanzar el objetivo principal del trabajo de investigación, que es optimizar la gestión de los servicios de consultoría y asesoría en la elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental.

Etapa 3: Auditorías internas y externas del SGA implementado, que consiste en la participación de un auditor interno y un auditor externo de una empresa certificadora del SGA ISO 14001:2015.

Todo lo anterior fue orientado al objetivo general para lograr la optimización de la gestión ambiental de la empresa de consultoría y asesoría en la elaboración de Instrumentos de Gestión Ambiental, con la implementación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2015, que le brindará ventajas las cuales se verán reflejadas en beneficios económicos, de mercado, la imagen de la empresa consultora, así como beneficio en cuanto a la legislación ambiental, que se traducen en muy importantes para la optimización de la gestión de la empresa consultora.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que, las oportunidades de servicio de consultoría durante los años 2019 al 2021 estuvieron en desventaja para la empresa consultora, por no contar con una certificación, sin embargo, en promedio los miembros de su organización tienen un 86.1% de capacidades respecto al conocimiento e implementación de una ISO 14001, pero es conveniente profundizar permanentemente la capacitación de estos profesionales para que todos vayan en la misma dirección.
2. De la totalidad de los encuestados considerandos en el contexto interno (organización) y contexto externo (especialistas-colaboradores y sector de interés-voluntarios), el 64% sí tiene conocimiento y el 36% conoce poco o muy poco, respecto a la importancia de contar en una empresa de consultoría y asesoría ambiental con la implementación y certificación de un SGA ISO 14001:2015 siendo conveniente mayor difusión del mismo.
3. La empresa consultora considera de vital importancia la implementación y certificación de un SGA ISO 14001:2015 para el desarrollo de sus actividades de servicio de consultoría y asesoría ambiental.
4. Las principales ventajas de implementación y certificación de un SGA ISO 14001:2015 en la compañía consultora son la reducción de costos, aumento de la rentabilidad, mejora la imagen corporativa, mayor prestigio, apertura de oportunidades en el mercado, incrementa la eficacia en el desempeño, ventaja competitiva entre otros.
5. Para la implementación y certificación del sistema ISO 14001:2015, se debe contar con el financiamiento para la certificación, realizar el diagnóstico actual de la empresa consultora, y la realización de auditorías internas y externas del SGA por un auditor interno y un auditor externo de empresa certificadora del SGA ISO 14001:2015.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados del trabajo de investigación indican que es importante que las empresas de consultoría ambiental cuenten con la implementación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2015, debido a que les permite ofrecer y desarrollar sus servicios con mayor eficiencia y eficacia.

Las empresas de consultoría ambiental que existen en el país deberían optimizar sus servicios con la certificación de un Sistema de Gestión Ambiental; y así participar eficazmente con la mejora de la gestión ambiental en el país.

REFERENCIAS

- Aguilar Mosquera, A. El Desarrollo con Enfoque de sustentabilidad. Editorial Tiempos Modernos. 2002. Guatemala
- Carrasco Díaz, S. Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación. Editorial San Marcos E.I.R.L. 2014. Lima. Perú.
- Cazau P. Categorización y Operacionalización. Universidad Pedagógica de Durango. 2004. México.
- URL: http://galeon.hispavista.com/pcazau/guia_met.htm
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente. Cumbre de la Tierra. Río de Janeiro. 1992.
- Constitución Política del Perú 1993.
- Daniela M. Pinto. (2021). Análisis Costo Beneficio Certificación ISO 14001:2015. Consultoría 1 TEG Seguridad. 134.
- Decreto Supremo. D.S.N°017-2015-PRODUCE. Reglamento de Gestión Ambiental para Industria Manufacturera y Comercio Interno. 2015. Lima.
- Enklin, E., Cano G. Ciencia Ambiental y Desarrollo Sostenible. Cap. 5. 1997. México.
- Estándares de Calidad Ambiental para Aire, D.S.N°003-2008-MINAM. 2008. Lima.
- Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Agua, D.S.N°002-2008-MINAM. 2008. Lima.
- Fullsurvey data ISO Org. 2019.
- Goicochea, B., & Hidalgo, E. (2019). Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 para la Mitigación de Impactos Ambientales en la Curtiembre Inversiones Harod SAC Upn, 0-116.

- González J. Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2015 en la empresa Rauloan & Ingenieros Ambientales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. 2021. Huacho. Perú.
- Goya Huacchari Dennis Adelmo. (2018). Optimización de la Gestión de Operaciones Mineras, mediante la implementación actualizada del *Sistema Integrado de Gestión ISO 9001–2015, ISO 14001-2015 E ISO 45001-2018*, en la Compañía Miner, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Antamina.
- Gutiérrez E. De las teorías del desarrollo sustentable. Trayectorias. Universidad Autónoma de Nuevo León. 2002. México.
- Harry M. Freeman. “Manual de Prevención de la Contaminación Industrial”. Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. 1998. México.
- Hewitt R., Gary Robinson. “Manual de Sistema de Gestión Medio Ambiental”. 1998.
- Hernández, et al. Metodología de la Investigación.
- Ley General del Ambiente, Ley N°28611. Ministerio del Ambiente-MINAM. 2005.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, Ley N° 27446, modificado con el D.L.N°1078. 2001. Lima.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-OEFA. 2016. Lima.
- Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Ley N°1278. 2016. Lima.
- Ley Marco del Sistema de Gestión Ambiental, Ley N°28245. 2004. Lima.
- Ley de Recursos Hídricos, Ley N°29338. 2010. Lima.
- Madrid Brañes, M. R. (2020). Análisis Del Desempeño De Una Organización a Través De Una Cultura Organizacional Basada En La Implementación

de un Sistema de Gestión Ambiental en la Norma Internacional ISO 14001:2015. Dentro de la Cadena de Pollerías El Mesón. Retrieved from. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8299/MADRID_BM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malpartida Rojas, L. (2017). Desarrollo de un modelo de éxito en la Gestión Ambiental para las pequeñas empresas del sector metalmeccánico, aplicando la ISO 14001:2004 y la Producción más limpia. 1-298.

Miranda, R. et al. (2018). Indicadores de Evaluación del Desempeño Ambiental en una Organización Cubana. 149-170.

Ministerio del Ambiente, Ley Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, Ley N°27446. 2001. Lima. Perú.

Ministerio del Ambiente, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, Ley N°28245. 2004. Lima. Perú.

Ministerio del Ambiente, Ley General del Ambiente, Ley N°28611. 2005. Lima. Perú.

Ministerio del Ambiente, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental. 2009. Lima. Perú.

Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. 2015.

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-OEFA. 2008. Lima.

Organización Internacional de Normalización. Publicación de la norma "Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación ISO 14001:2015". Set. 2015.

Pérez, E. (2020). Certificaciones medioambientales en España: ISO 14001:2015. Universidad de Cantabria, 93.

<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/18994/PerezdelMolinoMartinez%2CEduardo.pdg?sequence=1&isAllowed=y>.

- Pineda E, et al. Metodología de la Investigación Manual para el desarrollo de personal de salud. Organización Panamericana de Salud. 1994. Washington, D.C., EUA.
- Pinto Daniela M. (2021). Análisis Costo Beneficio Certificación ISO 14001:2015 Consultoría 1TEG Seguridad. 134.
- Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad-ProInnovate. Ministerio de la Producción. 2021. Lima. <https://www.proinnovate.gob.pe>
- Puma, L.Y.M. (2018). Diseño e Implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa Minera Bateas S.A.C. para obtención de la certificación ISO 14001:2015. 1-101. Retrieved from www.repositorioUNSA.pe
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, Ley N°27446, D.S.N°019-2009-MINAM. 2009.
- Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Ley N°1278, D.S.N°014-2017-MINAM. 2017. Lima.
- Reglamento de Gestión Ambiental para la Industria Manufacturera y Comercio Interno, D.S.N°017-2015-PRODUCE. 2015. Lima.
- Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental del Aire, D.S.N°074-2001-PCM. 2001. Lima.
- Ríos R, Metodología para la Investigación y Redacción. Ed. Servicios Académicos de la Universidad de Málaga. 2017. España.
- R. Miranda, et al. (2018). Indicadores de Evaluación del Desempeño Ambiental en una Organización Cubana. 149-170.
- Sarmiento A, Teves M, Mauricio A. Tesis: Propuesta de modelo de éxito de gestión ambiental para medianas empresas del sector plástico. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Ingeniería. Marzo. 2017. Lima.

Sergio A. Alvarez Pulido (2019). Presentación Trabajo de Grado – Pasantías Auditoría ISO 14001, Bogotá. Colombia. 1-31.

Valle Alburquerque, Kevin Rahman (0000-0001-9711-9822); Malpartida Rojas, L. E. (0000-0002-1421-0469). (2017). Desarrollo de un modelo de éxito en la Gestión Ambiental para las pequeñas empresas del sector metalmecánico, aplicando la ISO 14001:2004 y la Producción más Limpia. 1-298. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10757/622054>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Categorización Apriorística

Anexo 02: Legislación Ambiental Peruana

Anexo 03: Estructura Organizacional 04 Diagrama de Flujo

Anexo 05: Ficha de datos

Anexo 06: Evaluación del Instrumento de recolección de datos (Validación del Instrumento-método de validez de contenido 3 expertos)

Anexo 07: Evaluación del Instrumento de recolección de datos (Índice de Combrach)

Anexo 08: Carta de Ética UCV

Anexo 09: Modelo de Cuestionario con respuestas

Anexo 10. Evaluación de Respuestas de subcategorías

Anexo 01: Matriz de categorización apriorística.

	Problema de investigación	Pregunta General	Objetivo General	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría		Información		
							Competencia	Preguntas	Suj 1	Suj 2	Suj 3
Gestión Ambiental	Limitada participación de la empresa consultora en el mercado de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental.	¿Cómo lograr la optimización de los servicios de la consultora?	Lograr la optimización de la gestión de los servicios de la consultora.	¿Cuál es la situación actual de la empresa consultora?	Identificar la situación actual de la empresa consultora.	Implementación y certificación en ISO 14001:2015.	Fundamentos para la implementación y certificación en ISO en empresa consultora	1. Sistema de Gestión Ambiental ISO ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	X	X	X
								2. Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO: ¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	X	X	X
								3. Certificación ISO 14001 ¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	X	X	X
			Implementación y certificación en ISO 14001:2015.	Implementación y certificación en ISO 14001: 2015 en la empresa consultora	1. Implementación de un SGA ISO 14001:2015: ¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?		X	X	X		
					2. Certificación en ISO 14001: 2015: ¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?		X	X	X		
					3. Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora: ¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?		X	X	X		
					1. Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental: ¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de		X	X	X		

	Problema de investigación	Pregunta General	Objetivo General	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría		Información		
							Competencia	Preguntas	Suj 1	Suj 2	Suj 3
				sistema de la certificación ISO 14001:2015?	implementación y certificación del sistema ISO 14001:2015		elaboración de instrumentos de gestión ambiental, durante el COVID-19, Trujillo, La Libertad.	la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?			
								2. Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental: ¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	X	X	X
								3. Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental: ¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	X	X	X

Anexo N° 2: Legislación Ambiental Peruana

- Constitución Política del Perú 1993
En su Art. 59°, indica que es función del estado promover el desarrollo de la industria, propiciando la creación, ampliación y modernización de la infraestructura necesaria de las empresas industriales.
- Ley General del Ambiente, Ley N° 28611 (15-10-2005) y sus modificatorias
En sus Art. 8°, 11° y 17°, Política Nacional del Ambiente, establecen la obligación a realizar el uso de Instrumentos de Gestión Ambiental para la evaluación del Impacto Ambiental, por parte de los proponentes del proyecto.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, Ley N° 27446 (2001), modificado con D.L. N°1078
Esta ley tiene por finalidad el establecimiento de un proceso uniforme que comprenda los requisitos, etapas y alcances de las evaluaciones del impacto ambiental de proyectos de inversión pública y privada, que impliquen actividades, construcciones u obras que pueden causar impactos ambientales negativos.
- Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Ley N° 29325 (2009)
Se crea el Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental, el cual está a cargo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental -OEFA- como ente rector. Establece como finalidad del sistema, asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental por parte de todas las personas naturales o jurídicas, así como supervisar y garantizar que las funciones de evaluación supervisión y fiscalización, control y potestad sancionadora en materia ambiental, a cargo de las diversas entidades del Estado, se realicen de forma independiente, imparcial, ágil y eficiente.
- Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Ley N° 1278 (2016)
Esta Ley, establece los derechos, obligaciones, atribuciones, responsabilidades de la sociedad en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales, protección de la salud y el bienestar de la persona humana.
- Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, Ley 28245 (2004)
- Ley de Recursos Hídricos, Ley N° 29338 (2010)

Otorga competencias en materia de recursos hídricos a la Autoridad Nacional del Agua.

- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental, N° 27446, D.S.N° 019-2009-MINAM (2009)

Establece como objetivo, identificar, prevenir, supervisar, controlar y corregir anticipadamente los impactos ambientales negativos de los proyectos de inversión, así como las políticas, planes y programas públicos.

- Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, D. Ley N° 1278, D.S.N° 014-2017-MINAM (2017)

Este Reglamento permite asegurar la gestión y el manejo de los residuos sólidos de manera apropiada a fin de prevenir riesgos sanitarios, proteger y promover la calidad ambiental, la salud y el bienestar de la persona humana.

- Reglamento de Gestión Ambiental para la Industria Manufacturera y Comercio Interno, D.S.N° 017-2015-PRODUCE (2015).

Tiene por objeto promover y regular la gestión ambiental, la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales en el desarrollo de las actividades de la industria manufacturera y de comercio interno, así como regular los Instrumentos de Gestión Ambiental, los procedimientos y medidas de protección ambiental aplicable a estos.

- Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental del Aire, D.S.N° 074-2001-PCM (2001).

Este Reglamento establece los componentes contaminantes del aire, sus respectivos valores, que tienen que ser monitoreados en la actividad industrial, en concordancia con los estándares nacionales de Calidad Ambiental del Aire que se establecen en su Anexo N° 1.

- Aprueban Estándares de Calidad Ambiental para Aire, D.S.N°003-2008-MINAM (2008).

Establece normas de implementación de Estándares de Calidad Ambiental para Aire adicionales a los del D.S.N°074-2001-PCM. Este dispositivo no deroga sino más bien incrementa el número de parámetros a medir, estableciendo valores de estándares de calidad ambiental y sus respectivas fechas de entrada en vigencia para material particulado con diámetro menor a 2.5 micras, así como para otros compuestos contaminantes del airea como son el H₂S, los compuestos orgánicos volátiles medidos como benceno e hidrocarburos totales expresados como hexano. Los nuevos estándares de

calidad ambiental establecidos para el SO₂ por esta norma entraron en vigencia a partir del 1 de enero del 2009.

- Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Agua, D.S.N°002-2008-MINAM (2008).

Establece el nivel de concentración o el grado de elementos, sustancias o parámetros físicos, químicos y biológicos presentes en el agua, en su condición de cuerpo receptor.

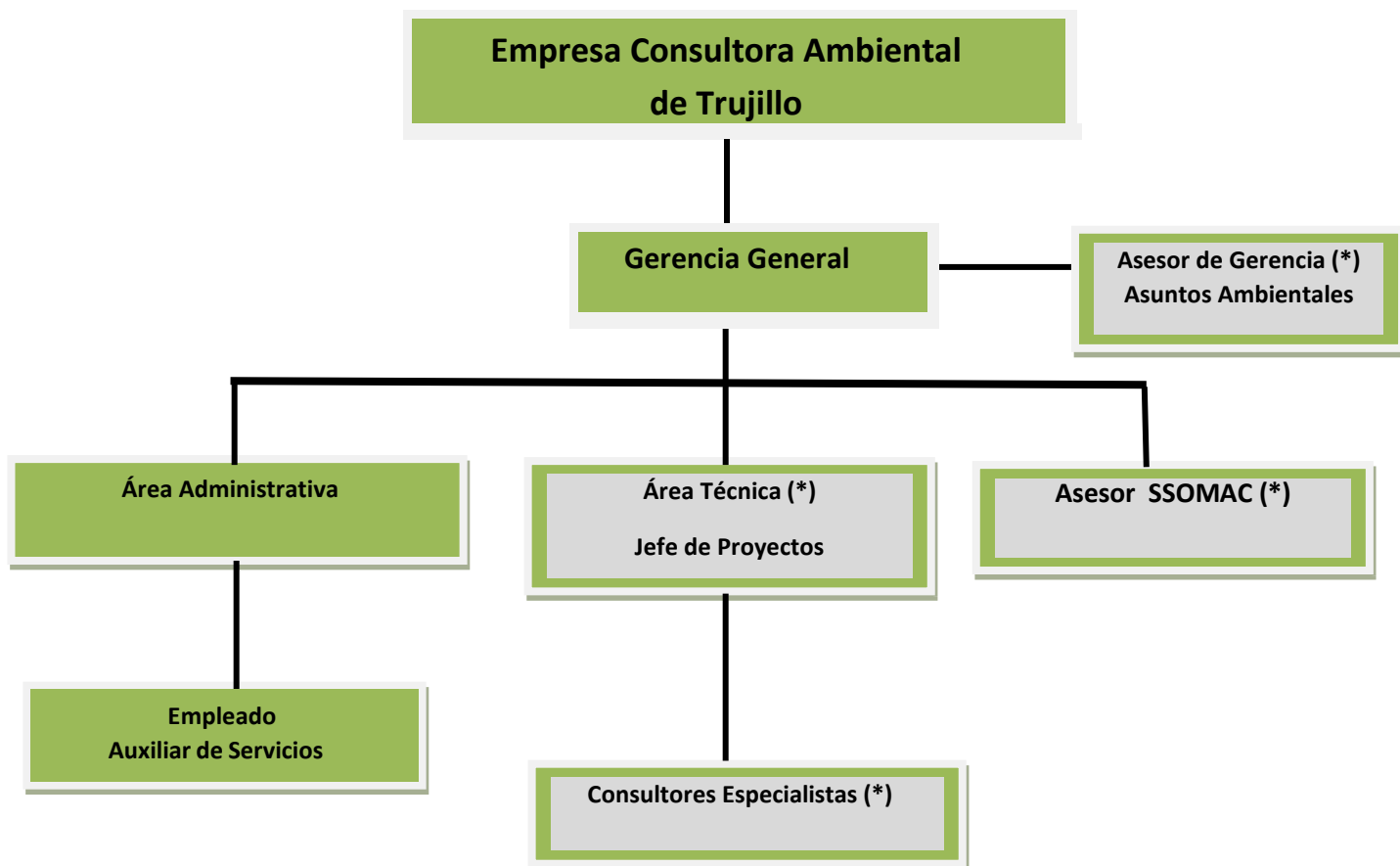
- Aprueban Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para Suelo, D.S.N° 002-2013-MINAM (2013).

Los Estándares de Calidad Ambiental para Suelo son aplicables a todo proyecto y actividad, cuyo desarrollo dentro del territorio nacional genere o pueda generar riesgos de contaminación del suelo en su emplazamiento y áreas de influencia.

- Protocolo de Monitoreo de Efluentes Líquidos y Emisiones Atmosféricas, R.M.N°026-2000-ITINCI/DM (2000).

Este documento técnico ha sido elaborado para ayudar a diseñar los Programas de Monitoreo de efluentes en la industria, tanto a las empresas consultoras involucradas en la actividad ambiental como al ente del estado correspondiente; y de esta manera las empresas puedan mejorar su eficiencia productiva y desempeño ambiental, y la autoridad ambiental controlar en forma regular y sistemática, los vertimientos de las industrias, así como el impacto en el medioambiente.

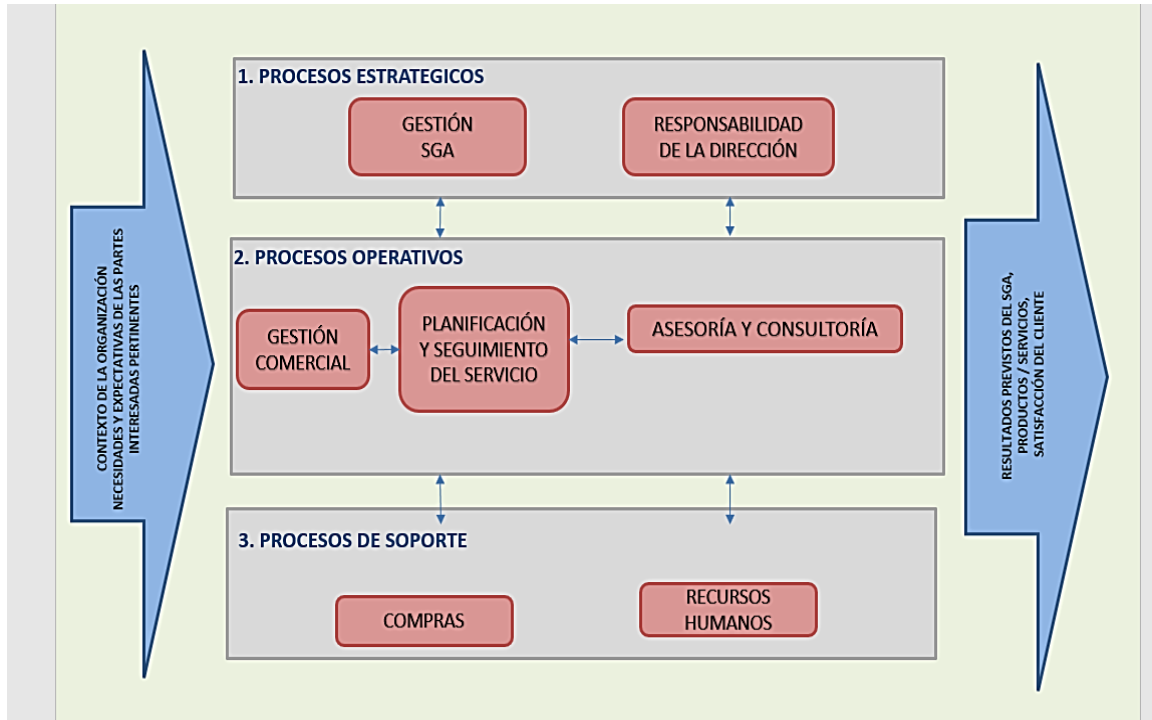
Anexo 03 Estructura Organizacional de la Empresa Consultora



Nota

(*): Son Colaboradores Externos con Honorarios Profesionales

Anexo 04: Diagrama de Flujo/Mapa de Procesos



Anexo 05: Ficha de datos

Número de Servicios de Consultoría durante los años 2015 al 2021

Empresa Consultora	Empresa Consultora Ambiental	
Periodo	2015 al 2021	
Servicio	Consultoría Ambiental	
Tipo de consultoría	Elaboración de Instrumento de Gestión Ambiental	
Empresa	Instrumento	Observación
Empresa 1. Nasca-Ica	1. DIA Almacén de Transvase de Cemento	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 27-08-2015
Empresa 2. Arequipa	2. DIA Planta de Viguetas de Concreto Pre-Tensado	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 04-06-2015
Empresa 2. La joya Arequipa	3. DAP. Planta de Concreto Pre-Mezclado La Joya	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 06-08-2015
Empresa 1. Arequipa	4. ITS Modificación de Estación de Servicios de Combustibles	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 20-09-2015
Empresa 2. Moquegua	5. DAP. Planta de Concreto Pre-Mezclado Ilo	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 29-02-2016
Empresa 2. Puerto Maldonado	6. DAA Planta de Viguetas de Concreto de Puerto Maldonado	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 02-02-2016
Empresa 1. Arequipa	7. EIA Upgrade Hornos 1 y 2	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 12-04-2016
Empresa 3. Arequipa	8. EVAP Estacionamiento de Camiones Socosani II	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 29-01-2016
Empresa 2. Caracoto	9. EVAP Nueva Planta Cemento Caracoto	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 02-02-2016
Empresa 2. Caracoto	10. EVAP Reubicación Planta de Cemento Caracoto	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 02-02-2016
Empresa 1. Arequipa	11. Ampliación PAMA: Enrocado de Río Yura	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 18-01-2017
Empresa 1. Arequipa	12. EIAsd Exploración Cantera de Puzolana	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 21-03-2017
Empresa 1. Arequipa	13. DIA Almacén de Cemento Caracoto	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 15-11-2018
Empresa 1. Arequipa	14. ITS Co-procesamiento de Residuos de Hornos	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 06-12-2018
Empresa 4. Puno	15. EVAP Ampliación Acumulación Puno	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 02-05-2019
Empresa 1. Arequipa	16. EVAP Explotación de Canteras Sur	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 27-06-2019
Empresa 5. Junín	17. DAA Instalación Planta Cal Yanachacra	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 22-05-2020
Empresa 1. Arequipa	18. ITS Instalación de Paletizadora	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 14-01-2021
Empresa 6. Arequipa	19. ITS Instalación de Planta Solar	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 24-05-2021
Empresa 4. Puno	20. MEIA Acumulación Puno	Situación actual: Aprobado-PRODUCE 09-11-2021

Fuente: Archivo de Empresa Consultora Ambiental

Nota: Declaración de Impacto Ambiental (DIA), Diagnóstico Ambiental Preliminar (DAP), Declaración de Adecuación Ambiental (DAA), Evaluación Ambiental Preliminar (EVAP), Estudio de Impacto Ambiental (EIA), Estudio de Impacto Ambiental semidesarrollado (EIAsd), Informe Técnico Sustentatorio (ITS), Modificación de Estudio de Impacto Ambiental (MEIA)

Anexo 06: Evaluación del Instrumento de recolección de datos (Validación del instrumento-método de validez de contenido)

EXPERTO N° 1

“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

Trujillo, 02 de Junio del 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑOR (a): MSc. EDMUNDO BALDEMAR ARROYO BENITES.

ASUNTO: SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es alumno en el curso Investigación Científica del Programa de Académico de Maestría en Administración de Negocios (MBA), de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro, realizando la investigación titulada: “Optimización de los servicios ambientales de una empresa consultora de Trujillo, durante el COVID 19, 2022”, para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios.

En tal sentido, solicito tenga Ud. a bien la realizar evaluación y validación de mi instrumento de investigación científica, con la finalidad de poder aplicarlo en la población objetivo.

Conocedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



Héctor Adrián Chávarry Rojas.

DNI 18135021

Alumno MBA-UCV

P.D. Adjunto:

- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto interno (Organización).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Especialista colaborador).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Sector de interés-Voluntarios).

EXPERTO N° 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO INTERNO: ORGANIZACIÓN

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: ESPECIALISTA COLABORADOR

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: SECTOR DE INTERÉS-VOLUNTARIOS

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 1

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Arroyo Benites Edmundo Valdemar.....
Institución donde labora : Universidad de Lima.....
Especialidad : Ingeniero Químico.....
Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la gestión de los servicios de la empresa consultora.

Autor del instrumento : Héctor Adrián Chávarry Rojas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información de las categorías y sub categorías				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la Gestión ambiental.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y sub categorías.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, las categorías y sub categorías.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de la categoría Implementación y certificación en ISO 14001:2015.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación


Edmundo V. Arroyo Benites


45

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

EXPERTO N° 2

“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

Trujillo, 02 de Junio del 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑOR (a): Dr. ALFREDO FERNÁNDEZ REYES.

ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es alumno en el curso Investigación Científica del Programa de Académico de Maestría en Administración de Negocios (MBA), de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro, realizando la investigación titulada: “Optimización de los servicios ambientales de una empresa consultora de Trujillo durante el COVID 19, 2022”, para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios.

En tal sentido, solicito tenga Ud. a bien la realizar evaluación y validación de mi instrumento de investigación científica, con la finalidad de poder aplicarlo en la población objetivo. Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



Héctor Adrián Chávarry Rojas.

DNI 18135021

Alumno MBA-UCV

P.D. Adjunto:

- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto interno (Organización).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Especialista colaborador).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Sector de interés-Voluntarios).

EXPERTO N° 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO INTERNO: ORGANIZACIÓN

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: ESPECIALISTA COLABORADOR

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: SECTOR DE INTERÉS-VOLUNTARIOS

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la gestión de los servicios de la empresa consultora.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 2

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: FERNÁNDEZ REYES ALFREDO

Institución donde labora : Universidad Nacional de Piura

Especialidad : Ingeniería Química, MSc Ingeniería Ambiental, Dr Ciencias Ambientales

Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la gestión de los servicios de la empresa consultora.

Autor del instrumento : Héctor Adrián Chávarry Rojas.

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información de las categorías y sub categorías				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la Gestión ambiental.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la categoría y subcategorías que permiten hacer inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y sub categorías.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, las categorías y sub categorías.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de la categoría Implementación y certificación en ISO 14001:2015.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		45				

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

45

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Universidad
Nacional de Piura

Dr. ING. Alfredo
Fernández Reyes

EXPERTO N° 3

“Año del fortalecimiento de la soberanía nacional”

Trujillo, 02 de Junio del 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑOR (a): Dr. LUCIO WILFREDO OLÓRTIGA CÓNDOR.

ASUNTO : SOLICITO VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

De mi especial consideración;

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el suscrito, es alumno en el curso Investigación Científica del Programa de Académico de Maestría en Administración de Negocios (MBA), de la Universidad César Vallejo, Filial Trujillo y me encuentro, realizando la investigación titulada: “Optimización de los servicios ambientales de una empresa consultora de Trujillo, durante el COVID 19, 2022”, para obtener el grado de maestro en Administración de Negocios.

En tal sentido, solicito tenga Ud. a bien la realizar evaluación y validación de mi instrumento de investigación científica, con la finalidad de poder aplicarlo en la población objetivo.

Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;



Héctor Adrián Chávarry Rojas.

DNI 18135021

Alumno MBA-UCV

P.D. Adjunto:

- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto interno (Organización).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Especialista colaborador).
- Cuestionario de evaluación de la gestión de los servicios de la empresa consultora, Contexto externo (Sector de interés-Voluntarios).

EXPERTO N° 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO INTERNO: ORGANIZACIÓN

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: ESPECIALISTA COLABORADOR

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA CONSULTORA

CONTEXTO EXTERNO: SECTOR DE INTERÉS-VOLUNTARIOS

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la **gestión de los servicios de la empresa consultora**.

Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque la que crea conveniente:

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres:

Género: M F

Edad :

Profesión :

Si (S)	Regular (R)	Poco (P)	Nada (N)
4	3	2	1

Nro.	Ítems	S	R	P	N
Proceso					
Subcategoría 1: Sistema de Gestión Ambiental ISO					
1	¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 2: Implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO					
2	¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?	4	3	2	1
Subcategoría 3: Certificación ISO 14001					
3	¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?	4	3	2	1
Subcategoría 4: Implementación de un SGA ISO 14001:2015					
4	¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?	4	3	2	1
Subcategoría 5: Certificación en ISO 14001: 2015					
5	¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?	4	3	2	1
Subcategoría 6: Importancia de la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora					
6	¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 7: Participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
7	¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?	4	3	2	1
Subcategoría 8: Número de servicios para la elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
8	¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1
Subcategoría 9: Optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental					
9	¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?	4	3	2	1

EXPERTO N° 3

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Olórtiga Córdor Lucio Wilfredo
 Institución donde labora : PIASESORES / UCV SAC
 Especialidad : Economista
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la gestión de los servicios de la empresa consultora.
 Autor del instrumento : Héctor Adrián Chávarry Rojas.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información de las categorías y sub categorías					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la Gestión ambiental.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la categoría y sub categorías, de manera que permiten hacer inferencias en función al problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con las categorías y sub categorías.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, las categorías y sub categorías.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de la categoría Implementación y certificación en ISO 14001:2015.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		46				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación



Lucio W. Olórtiga

46

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Anexo 07: Evaluación del Instrumento de recolección de datos (Índice de Alfa de Cronbrach).

a) Organización:

<i>Sujeto</i> \ <i>Ítem</i>	<i>Item-01</i>	<i>Item-02</i>	<i>Item-03</i>	<i>Item-04</i>	<i>Item-05</i>	<i>Item-06</i>	<i>Item-07</i>	<i>Item-08</i>	<i>Item-09</i>	<i>Suma</i>
S₁	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S₂	4	3	4	3	2	4	4	3	4	31
S₃	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S₄	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
	0	0,188	0	0,188	0,75	0	0	0,1875	0	4,688

$$\sum Si^2 = 1,3125$$

$$\sum St^2 = 4,6875$$

$$\alpha = \frac{k\rho}{1 + (k - 1)\rho}$$

$\alpha = 0,81$

TESISTA
Héctor Adrián Chavarry Rojas

b) Especialistas-colaboradores

<i>Sujeto</i> \ <i>Ítem</i>	<i>Item-01</i>	<i>Item-02</i>	<i>Item-03</i>	<i>Item-04</i>	<i>Item-05</i>	<i>Item-06</i>	<i>Item-07</i>	<i>Item-08</i>	<i>Item-09</i>	<i>Suma</i>
S₁	3	2	3	2	1	4	1	1	4	21
S₂	3	3	3	3	3	4	4	2	4	29
S₃	4	3	4	3	3	4	3	3	4	31
S₄	4	4	4	4	3	4	4	2	4	33
S₅	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
S₆	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
S₇	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30
S₈	4	4	1	1	1	4	1	1	4	21
S₉	3	2	4	2	3	4	4	3	4	29
S₁₀	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S₁₁	3	3	3	2	2	4	1	1	3	22
S₁₂	3	2	3	3	2	4	1	1	3	22
	0,243	0,576	0,688	0,806	0,889	0	1,91	0,972	0,139	26,14

$$\sum Si^2 = 6,222$$

$$\sum St^2 = 26,14$$

$$\alpha = \frac{k\rho}{1 + (k - 1)\rho}$$

$\alpha =$	0,857
------------	--------------

TESISTA
Héctor Adrián Chavarry Rojas

c) Voluntarios

Sujeto \ Item	Item-01	Item-02	Item-03	Item-04	Item-05	Item-06	Item-07	Item-08	Item-09	Suma
S ₁	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S ₂	4	4	4	3	3	3	2	1	1	25
S ₃	4	4	4	4	4	4	1	1	2	28
S ₄	4	4	4	4	4	4	1	1	4	30
S ₅	2	2	2	2	2	2	1	1	4	18
S ₆	4	4	4	3	3	1	1	1	1	22
S ₇	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S ₈	4	4	4	2	2	2	2	2	2	24
S ₉	3	3	2	2	2	4	4	2	4	26
S ₁₀	2	2	3	3	2	4	2	1	4	23
S ₁₁	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
S ₁₂	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
S ₁₃	1	2	3	1	2	4	2	1	4	20
S ₁₄	3	3	3	3	2	1	1	1	4	21
S ₁₅	4	3	3	2	2	4	2	1	4	25
S ₁₆	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20
	0,965	0,715	0,609	0,859	0,777	1,188	1,313	1,152	1,215	32,71

$$\sum Si^2 = 8,793$$

$$\sum St^2 = 32,71$$

$$\alpha = \frac{k\rho}{1 + (k - 1)\rho}$$

$\alpha =$	0,823
------------	--------------

TESISTA
Héctor Adrián Chavarry Rojas

Tabla de calificación:

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es **Excelente**

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es **Bueno**

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 **Aceptable**

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 **Cuestionable**

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 **Pobre**

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es **Inaceptable**

Anexo 08: Código de Ética



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV

Trujillo, 23 de mayo de 2017

VISTA: la comunicación electrónica que remite el Vicerrector de Investigación de la UCV, Dr. Santiago Benites Castillo, solicitando se emita la resolución que modifique el **CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 22 de la Ley 30220 establece que la SUNEDU es la autoridad central de la supervisión de la calidad bajo el ámbito de su competencia, incluyendo el licenciamiento y supervisión de las condiciones del servicio educativo de nivel superior universitario, en razón de lo cual dicta normas y establece procedimientos para asegurar el cumplimiento de las políticas públicas del Sector Educación en materia de su competencia;

Que para prestar el servicio educativo, las universidades peruanas deberán obtener la licencia de funcionamiento institucional, la misma que se detalla en la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2015/SUNEDU/CD, emitida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU;

Que en cumplimiento del Cronograma del Grupo 5 de los Grupos de Implementación del Licenciamiento la Universidad César Vallejo presentó a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, el informe final para la revisión por la entidad supervisora;

Que con fecha 28 de abril del presente año; mediante Of. 233-2017/SUNEDU 02-12, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, solicita información y precisiones en el marco de la solicitud del Licenciamiento Institucional del Indicador 34: Código de Ética para la Investigación, MV1: "Incluir en el Código de ética para la investigación las sanciones e infracciones, además indicar las gradualidades de la falta, factores agravantes o atenuantes, particularidades par los casos de personas nuevas o reincidentes, etc.;



Que el Dr. Santiago Benites Castillo, Vicerrector de Investigación, ha ejecutado, ha tomado las acciones necesarias para el levantamiento de las observaciones presentadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, y ha solicitado la inclusión de las sanciones e infracciones, además indicar las gradualidades de la falta, factores agravantes o atenuantes, particularidades par los casos de personas nuevas o reincidentes en el Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N°0083-2016-UCV, de fecha 29 de noviembre del 2016;



Que el Rector, Dr. Humberto LLempén Coronel, en tanto se aprueba la modificación Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ha autorizado que se emita una resolución de Consejo Universitario aprobándola, con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario para su aprobación en su próxima sesión institucional;

Estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe

SE RESUELVE:

Art. 1°— **APROBAR** el **CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, modificado, según la observación precisada en el indicador 34, MV1 cuyo texto es el siguiente:

Cuestionario para evaluación la Gestión de los Servicios de la Empresa Consultora-Contexto Interno (Organización)

Mucho le agradeceremos a Ud. se sirva leer con detenimiento y nos brinde su con total sinceridad su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar la gestión de los servicios de la Empresa Consultora Ambiental.

*Obligatorio

Correo electrónico *

Apellidos y nombres *

Género: Masculino (M) o Femenino (F) *

Marca solo un óvalo.

M

F

Edad *

Profesión *

1. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Regular
- Poco
- Nada

2. ¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Regular
- Poco
- Nada

3. ¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- Regular
- Poco
- Nada

4. ¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

5. ¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

6. ¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa Consultora Ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

7. ¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora ambiental en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

8. ¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

9. ¿Cree Ud que es posible la optimización de la participación en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora ambiental? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- Regular
- Poco
- Nada

Anexo 09: Gráficos de resultados.

RESPUESTAS ENCUESTA: MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN (4 individuos):

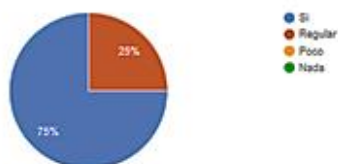
1. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?

4 respuestas



2. ¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?

4 respuestas



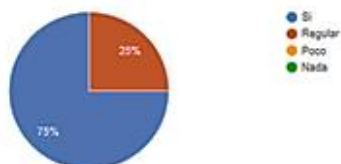
3. ¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?

4 respuestas



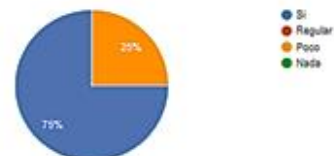
4. ¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?

4 respuestas



5. ¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?

4 respuestas



6. ¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora ?

4 respuestas



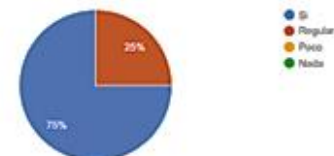
7. ¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?

4 respuestas



8. ¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?

4 respuestas

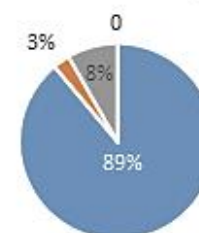


9. ¿Cree Ud que es posible la optimización de la participación en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?

4 respuestas



Resultado % integral

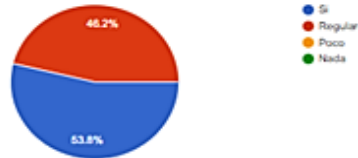


■ SI ■ REGULAR ■ POCO ■ NADA

RESPUESTAS ENCUESTA: ESPECIALISTAS-COLABORADORES (10 individuos)

1. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?

12 respuestas



3. ¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?

12 respuestas



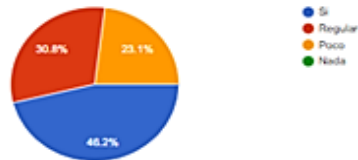
5. ¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?

12 respuestas



2. ¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO?

12 respuestas



4. ¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?

12 respuestas



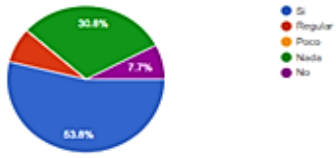
6. ¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora?

12 respuestas



7. ¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?

12 respuestas



9. ¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora?

12 respuestas

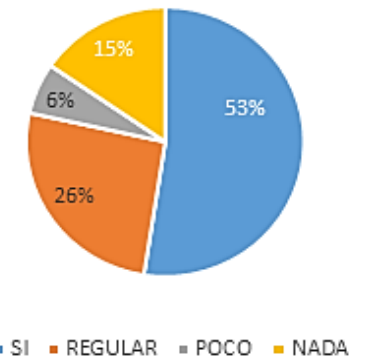


8. ¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de empresa consultora?

12 respuestas



Resultado % integral



RESPUESTAS ENCUESTA: MIEMBROS SECTOR DE INTERÉS-VOLUNTARIOS (17 individuos):

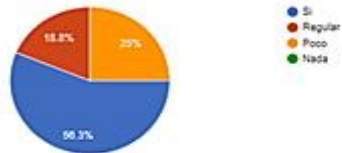
1. ¿Conoce usted sobre el Sistema de Gestión Ambiental ISO?

16 respuestas



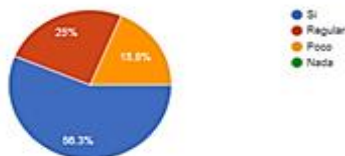
2. ¿Tiene usted conocimiento de los fundamentos de la implementación de Sistema de Gestión Ambiental ISO?

16 respuestas



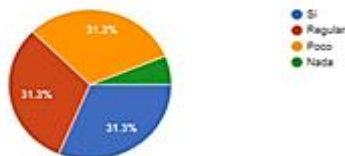
3. ¿Tiene usted conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001?

16 respuestas



4. ¿Conoce usted los procedimientos para la implementación de la ISO 14001:2015?

16 respuestas



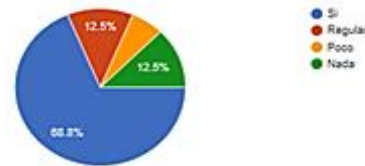
5. ¿Conoce usted los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015?

16 respuestas



6. ¿En su opinión es importante la implementación y certificación en ISO 14001: 2015 de la empresa consultora ?

16 respuestas



7. ¿Tiene usted conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental?

16 respuestas



8. ¿Tiene usted conocimiento del número de servicios de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora ?

16 respuestas

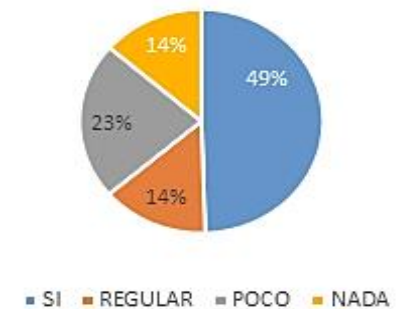


9. ¿Cree Ud. que es posible la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora ?

16 respuestas



Resultado % integral



Anexo 10: Evaluación de Datos por Subcategorías

Subcategoría 01: Conocimiento sobre el sistema de Gestión Ambiental ISO

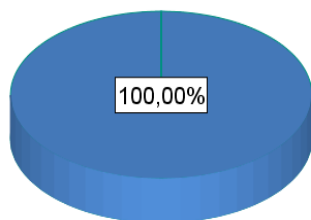


Grafico 01: Nivel organización

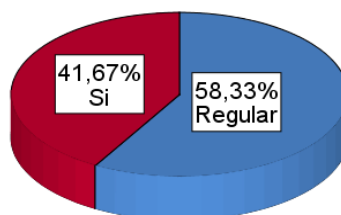


Grafico 02: Nivel Especialistas

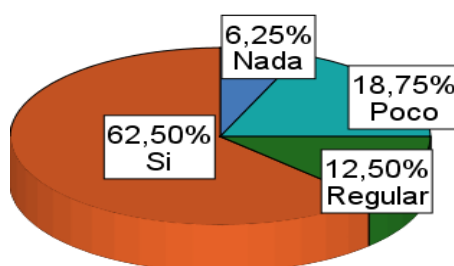


Grafico 03: Nivel voluntarios

Subcategoría 02: Conocimiento de los fundamentos de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental ISO

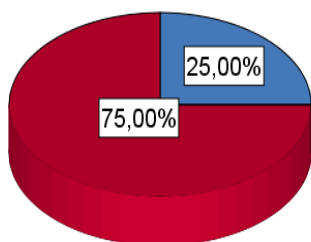


Grafico 04: Nivel Organización

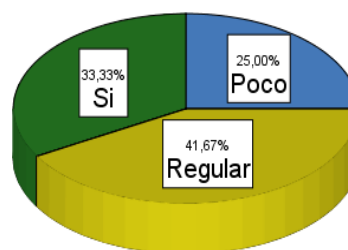


Grafico 05: Nivel Especialistas

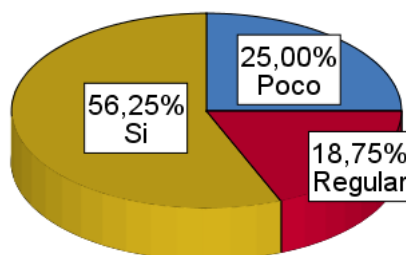


Grafico 06: Nivel Voluntarios

Subcategoría 03: Conocimiento de la certificación Ambiental ISO 14001

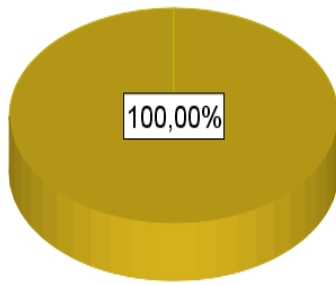


Grafico 07: Nivel Organización

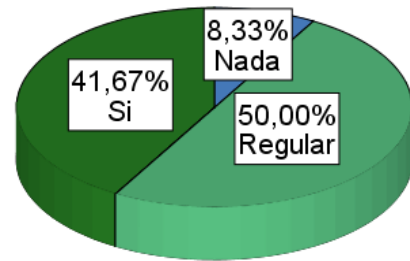


Grafico 08: Nivel Especialistas

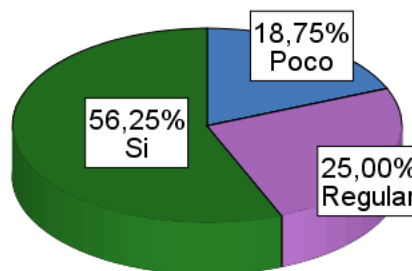


Grafico 09: Nivel Voluntarios

Subcategoría 04: Conocimiento de los procedimientos para la implementación de un SGA ISO 14001:2015

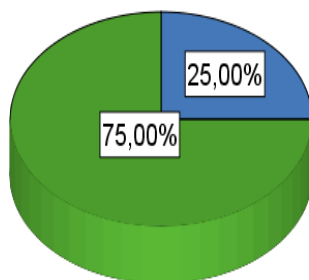


Grafico 10: Nivel Organización

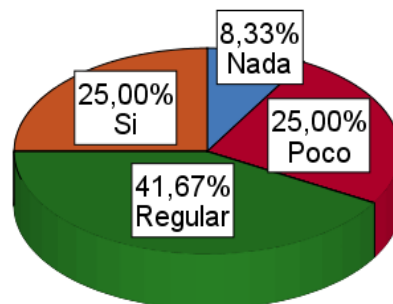


Grafico 11: Nivel Especialistas

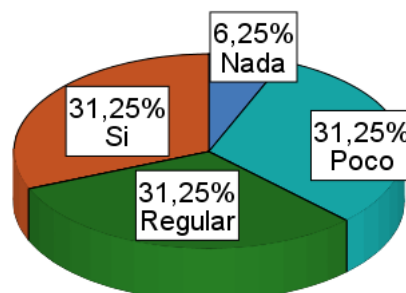


Grafico 12: Nivel Voluntarios

Subcategoría 05: Conocimiento de los procedimientos para lograr la certificación en ISO 14001: 2015

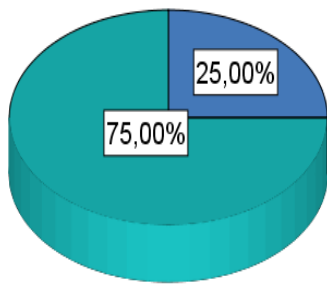


Grafico 13: Nivel organización

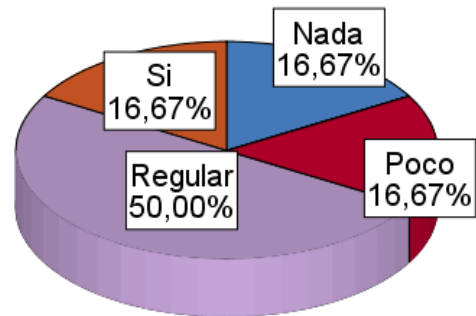


Grafico 14: Nivel Especialistas

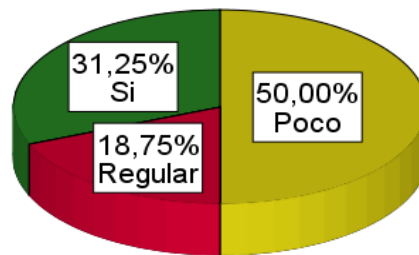


Grafico 15: Nivel Voluntarios

Subcategoría 06: Importancia de la Implementación y Certificación en ISO 14001:2015 de la empresa consultora

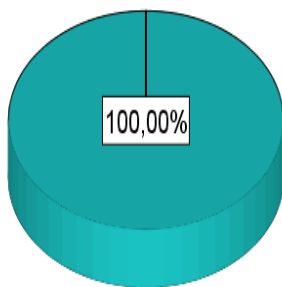


Grafico 16: Nivel Organización

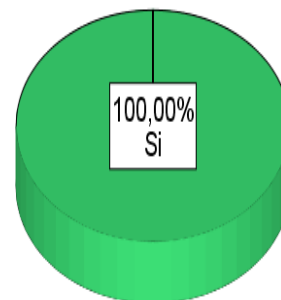


Grafico 17: Nivel Especialistas

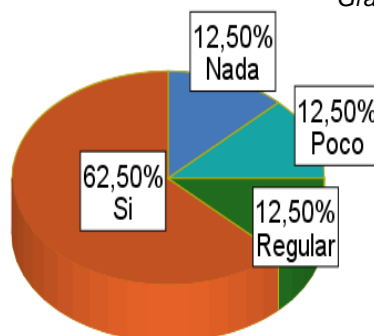


Grafico 18: Nivel Voluntarios

Subcategoría 07: Conocimiento sobre las oportunidades en la participación de la empresa consultora en el mercado de elaboración de instrumentos de gestión ambiental

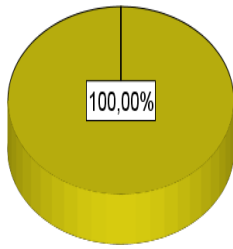


Grafico 19: Nivel organización

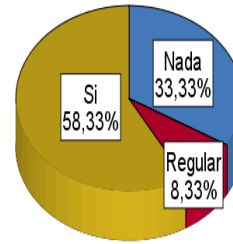


Grafico 20:: Nivel Especialistas

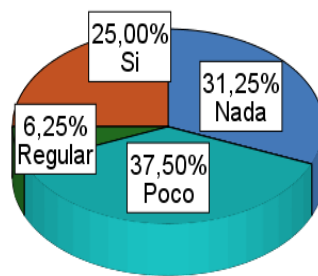


Grafico 21: Nivel Voluntarios

Subcategoría 08: Conocimiento del número de servicios de la elaboración de instrumentos de gestión ambiental de la empresa consultora

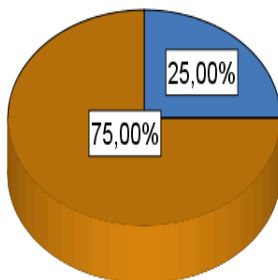


Grafico 22:: Nivel Organización

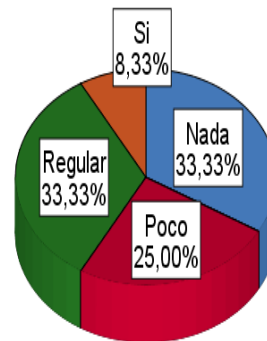


Grafico 23:: Nivel Especialistas

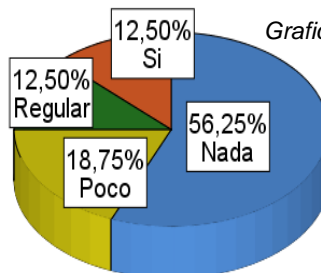


Grafico 24:: Nivel Voluntarios

Subcategoría 09: Posibilidad de la optimización de la participación, en el mercado de elaboración de instrumentos de Gestión Ambiental de la empresa consultora

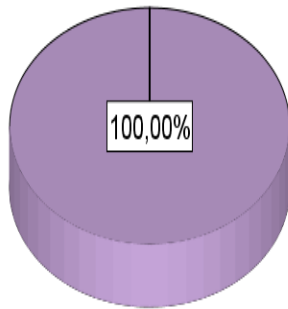


Grafico 25:: Nivel Organización

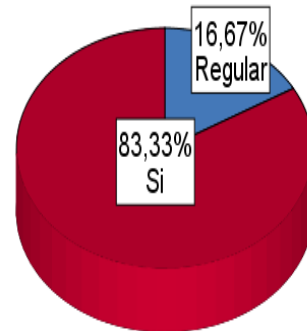


Grafico 26:: Nivel Especialistas

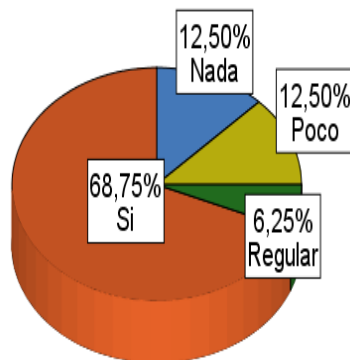


Grafico 27: Nivel voluntarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA LOYOLA MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Optimización de los servicios ambientales en una Empresa Consultora Ambiental, durante el Covid 19, Trujillo, 2022", cuyo autor es CHAVARRY ROJAS HECTOR ADRIAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA LOYOLA MARIA ELENA DNI: 06267406 ORCID 0000-0002-3034-2170	Firmado digitalmente por: MALVALO el 06-08-2022 05:32:23

Código documento Trilce: TRI - 0394767