



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN**

Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas
Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de
la Construcción

AUTOR:

Mendoza Cirilo, Lincoln Franklin (orcid.org/0000-0002-2960-513X)

ASESORES:

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-2267)

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Empresas de la Construcción

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico esta tesis a Dios; por permitirme gozar de un día más de vida y por guardarme en el sendero correcto durante las situaciones difíciles. A mis padres Armando Mendoza H y Angelica Cirilo E, por darme la fortaleza para seguir adelante y a mis hermanos por el apoyo incondicional en la búsqueda de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, mis hermanos, por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

Así mismo, el agradecimiento muy especial a mi asesora Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela, por brindarme sus conocimientos durante esta etapa de mi formación profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
DE LA CONSTRUCCIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ RAMIREZ LUZ GRACIELA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022", cuyo autor es MENDOZA CIRILO LINCOLN FRANKLIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ RAMIREZ LUZ GRACIELA DNI: 32771174 ORCID: 0000-0002-2308-4281	Firmado electrónicamente por: LGSANCHEZR el 09- 08-2023 15:02:17

Código documento Trilce: TRI - 0634329



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA CIRILO LINCOLN FRANKLIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LINCOLN FRANKLIN MENDOZA CIRILO DNI: 48570355 ORCID: 0000-0002-2960-513X	Firmado electrónicamente por: LINCOLNMC el 01-08-2023 19:36:40

Código documento Trilce: TRI - 0634330

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de analisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSION	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PRPUUESTAS (DOCTORADO)	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de validación	26
Tabla 2	Frecuencia y porcentaje de la variable riesgos Ambientales	28
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 1	28
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	30
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 2	30
Tabla 6	Prueba de normalidad	32
Tabla 7	Correlación de la hipótesis general	32
Tabla 8	Correlación de la hipótesis específica 1	33
Tabla 9	Correlación de la hipótesis específica 2	34
Tabla 10	Correlación de la hipótesis específica 3	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentajes distribuidos según la variable riesgos ambientales	28
Figura 2 Porcentajes distribuidos según las dimensiones de la variable 1	29
Figura 3 Porcentajes distribuidos según la variable calidad de servicio	30
Figura 4 Porcentajes distribuidos según las dimensiones de la variable 2	31

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent. El tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo, método hipotético deductivo, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 20 colaboradores. La técnica empleada para la recolección de datos, fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue validado a través de juicios de expertos obteniendo como veredicto aplicable y su confiabilidad el cual fue tomado al total de la muestra, Se utiliza la herramienta SPSS 25 para contrastar la Hipótesis a través del Estadígrafo. Se concluyó que la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent, se obtuvo como resultado un grado de relación alta positiva, siendo el Rho de spearman =0,690. Por otro lado la variable riesgos ambientales tiene un nivel alto con un 95% de los encuestados; por otro lado, el 5% considera que tiene un nivel medio. En ese sentido, se infiere que la mayoría de los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. consideran que los riesgos ambientales de manera permisible. Mientras que, el variable de la calidad de servicio presentó un 100% en un alto nivel. En ese sentido, se infiere una óptima calidad de servicio

Hoy en día los riesgos ambientales reducen la calidad de servicio por las altas precipitaciones pluviales, contaminación del agua, suelo y aire , ocasionando daños y retrasos generando mayores costos de materiales en el proceso constructivo

Palabras clave: Riesgos ambientales, calidad de servicio, retrasos, costos.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine the relationship that exists between environmental risks and the quality of service in the company Huaylas Rent. The type of research is basic, descriptive level, hypothetical deductive method, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. The study population consisted of 20 collaborators. The technique used for data collection was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, which was validated through expert judgments, obtaining the applicable verdict and its reliability, which was taken from the total sample. The SPSS 25 tool is used to test the Hypothesis through the Statistician. It was concluded that the relationship between environmental risks and the quality of service in the Huaylas Rent company, resulted in a high degree of positive relationship, with Spearman's Rho = 0.690. On the other hand, the environmental risks variable has a high level with 95% of those surveyed; on the other hand, 5% consider that they have a medium level. In this sense, it is inferred that the majority of the workers of the company Huaylas Rent E.I.R.L. they consider environmental risks permissible. While, the service quality variable presented 100% at a high level. In this sense, an optimal quality of service is inferred

Today, environmental risks reduce the quality of service due to high rainfall, water, soil and air pollution, causing damage and delays, generating higher material costs in the construction process.

Keywords: Environmental risks, quality of service, delays, costs.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial el 60 % de las preocupaciones son los riesgos ambientales que ocasionan impactos negativos, siendo los efectos, contaminación de las agua, del aire, del suelo y las precipitaciones pluviales que a menudo generan retrasos en los proyectos. En Colombia los retrasos en el 2019 se ocasionaron por la deficiencia del estudio climatológico, que trajo consigo abandono, paralización de las obras civiles, teniendo una mala calidad de Servicio.

según Dullius y Jackson (2020). En la ejecución de obras, las contaminaciones del aire, agua, suelo, radiaciones no ionizantes e ionizantes, la emanación de los metales mercurio, plomo, óxidos de fierros de construcción y otros químicos como residuos, desmontes y las altas precipitaciones pluviales que afectan de manera directa la optima calidad y ocasiona malestares.

Los riesgo ambientales son aquellas situaciones en la que las población se sienten vulnerables por las amenazas del impacto ambiental de origen diversas, en las que se podrían ocasionarse desastres en las estructuras, edificaciones, también pueden ocasionar inundaciones deslizamientos de tierra afectando las sociedad, su calidad de vida y afectando la economía de su entorno.

Según Mogollón & Zavaleta (2020) Las empresas constructoras sufren daños, prefacios, costos humanos y costos económicos, es por ello que se comprometen a prevenir y cuidar la integridad de los colaboradores.

En el país de Perú, el ministerio del medio ambiente a través de un instrumento se encarga se evaluar los riesgos ambientales que podrían generarse en un determinando tiempo, reconociendo los factores que intervienen antes, durante y después de las obras civiles, analizando y evaluando puntualmente para llegar a una solución o prevención que aminore los riesgos. La preocupación de las empresas constructoras peruanas se centra en los retrasos de la ejecuci0m de sus obras motivo por el cual buscan evaluar los riesgos de tal manera buscar alguna solución que aminoran los riesgos ambientales y brindar seguridad y calidad de servicio.

Asimismo, la empresa constructora Huaylas Rent sufrió problemas en su ejecución de obras, debido a eso para tener un éxito en sus proyectos tendrá que aplicar una gestión de riesgos ambientales empleando las tácticas, herramientas y la efectiva comunicación entre todos los colaboradores de la empresa ya sean jefes, ingenieros o peones, de toda la información que se maneje de la cantidad y calidad de la ejecución de los proyectos, es por ello que se debe mantener un constante comunicación dentro del proceso de gestión de ya facilitara los procesos de análisis y tomar decisiones acertadas que les permita realizar una planificación e implementando planes de seguimiento y monitoreo.

Dentro del país según, Ministerio de Trabajo (2018) las empresas constructoras se les considera industrias con alto riesgo de contingencia por falta de prevención que ocasionan accidentes por maquinarias pesadas y el desorden de los materiales dentro de la obra.

De acuerdo a esta problemática la empresa constructora Huaylas Rent, ante esta situación llega al siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre los riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022? Siendo los problemas específicos; problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Renta E.I.R.L Huaraz, 2022?; problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad en las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?; problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de la ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?

Justificación del estudio

Los riesgos ambientales da a conocer a las empresas que deberán estar prevenidos, tener buena planificación y trabajar de manera organizado, así minimizar el efecto de los riesgos ambientales y mejorar la calidad de la obra y tomar medidas preventivas que nos permitirá aminorar retrasos reduciendo los costos y perdidas dentro del proceso constructivo que permitirá identifica, evaluar para prevenir los riesgos ambientales que se generen.

Esta investigación tuvo en cuenta las siguientes justificaciones. Justificación social porque mejora la calidad de vida de pobladores. Asimismo, tiene justificación práctica porque permite resolver problemas prácticos en la empresa. De igual modo tiene justificación metodológica porque el instrumento sirve para futuras investigaciones. Además, es justificación económica porque permite generar rentabilidad y reducir costos en las empresas constructoras.

Álvarez (2020) los acontecimientos son por causa de diversos factores que se muestran dentro de la ejecución de las obras a carga de las empresas constructoras, por falta de parámetros que previenen los riesgos ambientales y permiten la seguridad, reduciendo los retrasos por paralización de la ejecución de la obra y evitando daños humanas o materiales.

Por tanto, según lo mencionado el objetivo general Determinar la relación de los riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022, siendo los objetivos específicos; Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022; Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad en las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022; Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Como hipótesis general se abordó si existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022; teniendo hipótesis específicas; hipótesis específicos 1: Existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022; hipótesis específicos 2: Existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad en las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022; hipótesis específicos3: Existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

II. MARCO TEORICO

Teniendo la necesidad de profundizar esta investigación sobre los riesgos ambientales y la calidad de servicio , se cita los siguientes antecedentes internacionales, Según, Yahiya y Alabdullah (2022) tuvo como objetivo en su investigación de corroborar la calidad de servicios de acuerdo al diseño analítico y descriptivo. En su investigación conto con 50 empresas constructoras como población y 69 empleados como muestra en la mediana y alta gerencia, empleo la escala Likert en sus cuestionarios teniendo como resultado 54% en el nivel de gestión de calidad , la continua mejora y cumpliendo con las expectativas de la muestra, según el Rho de Spearman resulto un nivel medio con un grado de correlación positivo fuerte de 0.880 y sig. Bilateral 0.007, Concluyendo que las empresas constructoras cuenta con participantes que tienen un rol en especifico donde se desenvuelven de la mejor manera, logrando la calidad de servicio a un nivel deseado y de tal manera recomendar a la empresa para futuros obras de ejecución y que implemente una política de calidad en los diferentes roles de los trabajadores de todo los niveles.

La investigación brinda la importancia que tiene la implementación de roles de acuerdo al desenvolvimiento de los trabajadores, teniendo participantes con un papel fundamental que brinde calidad de servicio y de tal manera ser recomendado como empresa constructora.

Según, Enangosto (2017) en su investigación la modelación de los desastres y las inundaciones dentro de la cuenca subtropical al sur de Florida , tuvo como objetivo llegar a modelar el sistema hidrológica y predecir las respuestas para las altas precipitaciones pluviales, con diseños estructurales hídricas como canales, estaciones de bombeos y alcantarillas. Cuyo diseño fue experimental, transversal y como resultados, para llegar a evitar los desastres ambientales se logro el proyecto que desarrollo canales, alcantarillas de tal manera aminora un 59.7% los riesgos y accidentes se identifico el grado de correlación positivo fuerte de 0.879, sig. Bilateral 0.006 y concluyendo que la evaluación de los desastres naturales atreves de las modelaciones hidrológicas brinda un conocimiento que nos permitirá afrontarlo de tal modo se reducen los riesgos ambientales.

La investigación da un aporte al presente estudio, mostrando la importancia de lograr predecir las precipitaciones pluviales y modelaciones hidrológicas pluviales con el fin de crear obras que aminoren los desastres y riesgos ambientales brindando así seguridad y mejor calidad de vida a los pobladores.

Según Andrea (2021) en su investigación tuvo como objetivo identificar el área de peligro por inundación para buscar solución inmediata realizando aislamiento de los pobladores de en las zonas vulnerables, cuyo diseño fue experimental, transversal, teniendo como resultado el aislamiento del 80 % de los habitantes de los lugares con alto índice de riesgo por fuertes precipitaciones que ocasionan inundaciones, según el Rho de Spearman de se identifico el grado de correlación positivo fuerte de 0.884 y sig. Bilateral 0.009, concluyendo que una buena gestión de riesgos ambientales evita desastres que se presentan dentro de la ejecución de obras teniendo la finalidad de identificar y evaluar las áreas caudados por las altas precipitaciones pluviales y brindar buena calidad de servicio.

La investigación aporta al presente estudio, mejorar en el desarrollo, el autor indica los área en riesgos de inundación y las frecuentes precipitaciones pluviales teniendo como finalidad el proyecto reducir los riesgos y accidentes por las altas precipitaciones pluviales en zonas rurales y urbanas.

Calero (2019) tuvo como objetivo de analizar, describiendo las actividades que generan riesgos ambientales en el proceso constructivo de las obras, que fueron desarrolladas en algunos municipios de la ciudad del valle del Cauca., cuyo diseño fue no experimental, transversal, el autor concluye que 59.4 % de los riesgos se prevén implementando una gestión ambiental de riesgos, sea considerada de acuerdo la trasformación de comportamientos e incorporando algunos sistemas que sirvan de prevención. De acuerdo el Rho de Spearman el grado de correlación es positiva de .758, sig. Bilateral 0.019. La educación ambiental se designa por su fiabilidad y aun de las mejores formas que logre prevenir e evitar los riesgos y desastres ambientales usando el conocimiento y estudio con fin de reducir la intensidad de los riesgos y accidentes en la construcción sin importar el lugar.

La investigación brinda la importancia de la concientización de tomar medidas preventivas que reduzcan los riesgos y accidentes por las precipitaciones pluviales dentro de las construcciones de obras en los tiempos de lluvia en zonas rurales y urbanas.

Paco (2019) en su investigación tuvo como objetivo mejorar y optimizar el proceso constructivo de obras viales en las zonas rurales y urbanas, teniendo claro el conocimiento de la eficiencia y eficacia en cuanto a la calidad de servicio y tiempo, contribuirá al rendimiento de las obras viales que se ejecutaran en el futuro, cuyo diseño fue no experimental, transversal, en su desarrollo de planificación de una obra civil tuvo como resultado positivo de 89% en las zonas rurales y 92% en urbanas. Se diseñaron procedimientos que se interrelacionan desde el inicio y final de la ejecución de una obra de manera programada. El tiempo y la calidad de la obra de infraestructura vial ha sido validado por los expertos con 95 % de nivel de confianza y de acuerdo el Rho de Spearman el grado de correlación positiva es de .798, sig. Bilateral 0.076. Se concluye optimizando la eficiencia de la ejecución de obras viales rurales y urbanas y es necesario trabajar con un sistema de calidad y el tiempo de acuerdo a la eficiencia y eficacia.

La investigación brinda la importancia de la calidad y tiempo que contribuye en la eficiencia y eficacia que mejora el rendimiento de la ejecución de las obras viales, optimizando una buena gestión de calidad.

Teniendo la necesidad de profundizar esta investigación sobre los riesgos ambientales y la calidad de servicio, se cita los siguientes antecedentes nacionales. Según por Villacorta (2019) tuvo el objetivo establecer el uso de la metodología DMAIC con la intención de mejorar los aspectos elementales de la empresa; cuyo diseño fue no experimental, transversal y en su desarrollo tuvo como población 172 clientes para la aplicación de la metodología DMAIC usando la herramienta para la obtención de datos y de tal manera medir la calidad de servicio obteniendo que el 75% en el resultado positivo y 25 % mala por falta del uso de la metodología DMAIC, el grado de correlación. De acuerdo Rho de Spearman fue positiva de .821, sig. Bilateral 0.072, se concluye teniendo en cuenta que la metodología muestra mejoras dentro del control de procesos satisfaciendo al usuario y así recomendar la implementación de la metodología y capacitaciones de programas en todo nivel.

La investigación brinda la importancia de la recolección de datos a través del instrumento ya que la metodología aplicará los datos en las distintas fases de estas investigaciones.

Muñoz (2020) tuvo como objetivo optimizar el plan de calidad y el rendimiento de empresas involucradas a la construcción dentro de la ciudad de Trujillo, se trabajó con una muestra de 12 microempresas con el fin de conocer el sistema de calidad y sus rentabilidades en la construcción dentro de las obras en ejecución en proyectos generales. cuyo diseño fue no experimental, transversal y a través del análisis estadístico de las muestras, obtuvo los resultados de 68.5% la fiabilidad del plan de calidad. De acuerdo con el r de Spearman el grado de correlación positiva 0.865, sig. Bilateral 0.025, se llegó a la conclusión de que se tuvo una estadística de asociación significativa, donde la calidad influyó en las pequeñas empresas de Trujillo y requiere una gestión esquematizada que apruebe la estandarización de cada obra, supervisando la calidad de servicio.

La investigación aporta para las empresas constructoras dedicarse de cierto modo la gestión de calidad se vuelva un componente indispensable para todos los procesos constructivos aumentando el rendimiento, calidad, conformidades de los usuarios y de esta manera mejora la calidad de servicio.

Campos (2021) tuvo como objetivo lograr mejoras en su proceso la empresa Corporación Mayo SAC, implementando planes de gestión de calidad y estandarizar los labores de ejecución de mantenimiento y mejoramiento de procesos. tuvo como diseño no experimental y transversal, desarrollando la incorporación del sistema de calidad, diseñando un sistema estandarizado. Se concluye que se logró reducir en un 34% las disconformidades y retiros de los clientes de tal manera se apreció un mayor orden de 65 % en la conformidad de los trabajos, según el Rho de Spearman el grado de correlación fuerte de 0.898, sig. Bilateral 0.008 realizados dentro de la empresa, sin descuidar la evaluación de calidad de servicio que se brindará.

Esta investigación aporta, para reducir los gastos innecesarios y brindar mayor calidad de servicio se debe incorporar gestiones de calidad.

Rioja (2017) tuvo como objetivo realizar el estudio de los peligros ambientales, donde se realizó pruebas en los diferentes lugares para los determinados lecturas que se desarrolla en su entorno socioeconómico, ecológico y humano. cuyo diseño fue no experimental y transversal donde se desarrollo un adecuado estudio, donde se logro los puntos críticos que se encuentran en dicho entorno, para aminorar el nivel de riesgo se recogieron datos en campo, el estudio de suelo , monitoreos y algunos evento antrópicos. Se recolecto los datos de campo con los rasgos y parámetros que están estipulados en las normas nacionales e internacionales estimando el índice de riesgo ambiental. Se llego a concluir que el riesgo dentro del medio ambiente es moderado con un 25 % de valor de acuerdo a la medición usada. De acuerdo el Rho de Spearman se muestra grado de correlación positiva de .675, sig. Bilateral 0.090.

El autor indica priorizar los estudios básicos de campo, como el monitoreo, tipo de suelo y clima, de tal manera se mitiguen los riesgos ambientales en la ejecución de obras.

León (2020) tuvo el objetivo reconocer la gestión de calidad de servicio y su dimensión y en la construcción, cuyo diseño fue cuasi experimental de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de nivel explicativo y tipo aplicada, en su resultado se trabajo con 15 empresas como población que estaba conformado por los colaboradores de las obras civiles de entidades financieras del sector publico, se recolecto los datos de manera documental teniendo un resultado de 66% en calidad que ofrece la empresa constructora. Se concluyo que la obtención de calidad se basa por el sistema de gestión que rige un orden, planificación para lograr la eficiencia y durabilidad de las obras que lleven a la propia recomendación de la empresa ejecutora. De acuerdo el Rho de Spearman el grado de correlación fuerte de 0.992, Sig. Bilateral de 0.014.

La investigación indica implementar técnica para la recolección de datos a través de documentos, basándose en las normas vigentes de gestión de calidad.

Las teorías mas importantes relacionados a mi variable riesgos ambientales, es la teoría de la equidad ambiental que relaciona el impacto ambiental.

Seike et, al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados a la contaminación del agua, aire y suelo. También Pilar (2019) El riesgo ambiental se ve en el acto que ocasionan alteraciones ya sean positivos o negativos en el medio ambiente, cuenta con cuatro categorías específicas: El efecto ecológico, cultural, tecnológico, económico y el efecto de contaminación.

Ibarra (2017) Están catalogados la evaluación de los impactos ambientales por su representación, duración y por su reversibilidad se mencionara a continuación como la metodología del impacto , la legislación y los bases conceptuales.

En el informe ambiental menciona Pradip (2017) si las acciones se consideran bajas dentro de los impactos, se realiza una lista mencionando el magnitud de los impactos ambientales.

La evaluación simplificada del impacto ambiental, según Mes (2018) se usa el método de valoración si la identificación del impacto es mediano dando una valoración cualitativa.

Las evaluaciones de los Impactos ambientales, según Cesar et. al (2019) es detallada si el impacto es alta y cuenta con toda las fases.

En la evaluación preliminar de Impacto Ambiental, Según Bocanegra (2017) se realiza con aquella información que se presenta ampliamente y un extenso muestreo y el respectivo procesamiento de todo los datos. Dentro de la evaluación ambiental se tendrá en cuenta la evaluación de tres componentes.

Dentro de los componentes físicos tenemos: Agua superficial, Según Romero y Gil (2019) las aguas superficiales son alteradas en su calidad, como cambios biológicos y fisicoquímicos ocasionando cambios en ella de manera parcial o total.

Alteración de la Geomorfología: Según Romero y Gil (2019) son aquellas alteraciones en su estructura del suelo, que se producen al generar y activar técnicas erosivas, deslizamiento, derrumbes, inestabilidad del terreno, etc.

En cuanto a la calidad del aire menciona Romero y Gil (2019) la pureza del aire y los demás componentes en la atmosfera.

La perdida o ganancia de suelo, según Romero y Gil (2019) se ocasionan las perdidas o ganancia de los suelos al rellenar y quitar material extraña al suelo, el cual deteriora la calidad del suelo, llevando a contaminación.

Dentro de los componente bióticos encontramos la alteración de las áreas ambientales sensibles, permutaciones en la cubierta verde, modificación del habitat. Según Romero y Gil (2019) son las áreas iletradas delimitados como un cargo medioambiental importante para el estado y las permutaciones son los cambios o trasformaciones en la flora.

En los componente socioeconómico encontramos los daños o perjuicios en la subestructura del área publica, daños a la subestructura vial. Según Romero y Gil (2019) es todo aquello que ocasiona perjuicios en los espacios naturales, canales, gas y energía que están asociadas en la construcción y son los perjuicios que se ocasionan sobre el pavimento, al realizar las maniobras de maquinarias, equipos, desarrollo de actividades de construcción sobre ella.

Suárez y Natalia (2019) son las alteraciones presentadas por las acciones financieras del proyecto, tal como el desmejoramiento del servicio que presta de tal manera reduce las entradas futuras. La desmovilización y acceso al servicio de los transportes públicos, la reducción de área peatonal y transpirabilidad ocasionado por los trabajos realizados en la obra y la falta de precauciones en el área de trabajo que ocasiona riesgos y accidentes.

Generación de empleo, según Suárez y Natalia (2019) se solicita a los personales para los trabajos que se le designen en la obra.

Dentro de los daños en la salud de los personales y los conflictos con las comunidades indica Guano y Nelson (2020) se ocasionan por deficiencia de información y el incumplimiento de los acuerdos que fueron pactados por ambas partes que se generan en la ejecución de obras. También son aquellos daños que

son causados al estar expuesto a los ruidos fuertes, las pestilencias y accidentes dentro de las actividades.

Las dimensiones de la variable riesgos ambientales:

Entorno Socioeconómico.

Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.

Precipitaciones pluviales.

Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge encima del suelo de la tierra, granizos y las nieves, tienen como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.

Falta de organización.

Según Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Las teorías mas importantes relacionados a mi variable calidad de servicio.

Según, Asyraf, Zainudin, Norfadzilah, Hazimi, & Puspa, (2019) la teoría del comportamiento del consumidor, evalúan la calidad de servicio a través de varios factores, empezando desde la seguridad, fiabilidad, empatía, su capacidad de respuesta y todo aquellos elementos tangibles, asimismo, todo estos factores buscan satisfacer al cliente con la intención de ser recomendado o volver a utilizar los servicios de una empresa.

Orlandini y Ramos (2017) los servicios de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. Dentro de las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con la iniciativa de recomendarse.

El crecimiento de las fases de calidad sigue creciendo a través del tiempo según estos procesos: inspección que surge de la especialización y división del trabajo, dando forma a la producción tradicional. Es donde los trabajadores realizan los trabajos que se le asignan y al culminar los verifican o inspeccionan los trabajadores especialidades. Es donde se genera una buena calidad de servicio dentro de las empresas.

El control integral de la calidad. No basta solo con realizar la inspección y monitoreo de los procesos, sino también asegurar la buena calidad del trato con los clientes. Donde se tiene en cuenta los procesos de la cada deña de la productividad empezando del el diseño y la comercialización, donde los clientes tienen que dar el visto bueno a la producción y a los proyectos.

Nishizawa (2017) indica que se debe realizar una evaluación en cuanto la satisfacción del consumidor, para verificar la calidad de servicio que se lo esta brindando, donde el consumidor da una comparación a su expectativas frente a su percepción, realizando la medición de calidad mediante la diferenciación entre le los servicios que esperan los clientes y el lo que recibe la empresa.

La calidad total en una filosofía cultural de las empresas que surge cuando se comprende el valor de la calidad, lo que permitirá el logro de la negociación, teniendo el objetivo básico de mejoras en la gestión.

Para llegar a satisfacer al cliente se tiene en cuenta los costos de la calidad y la productividad ya que es el objetivo y política de las empresas, donde es necesario elevar la calidad, reduciendo el costo y aumentando la productividad, también se genera los manteamientos de las empresas.

Dimensiones de la variable calidad de servicio:

Planificación.

Según Berggren (2018) para brindar una óptima calidad de servicio es fundamental la planificación, teniendo en cuenta el cronograma, ubicación y profesionales capacitados.

Seguridad.

La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena práctica de seguridad lleva a lograr el desarrollo de los proyectos.

Costos.

Reglamento (2018) lo define al costo considerando apreciación financiera de la obra, y el presupuesto es definido como valor financiero de las obras que están organizados como partidas con todo sus pertinentes, impuestos y utilidades.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Hernández (2018) fue básica esta investigación, relaciona a los fenómenos de estudio, con la correlación entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent. También es designada pura, teórica o dogmática. Tiene la finalidad de expandir el conocimiento científico sin contrastar con ningún aspecto técnico.

Benavent (2017) por su naturaleza tuvo un enfoque cuantitativo, ya que contrasta el hipótesis y los objetivos planteados

Diseño de la investigación

Equipo editorial (2021) es tipo no experimental transversal y correlacional que esta orientado aplicarse.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Riesgos ambientales

Definición conceptual:

Seike et al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados ala contaminación del agua, aire y suelo. También Pilar (2019) El riesgo ambiental se ve en el acto que ocasionan alteraciones ya sean positivos o negativos en el medio ambiente, cuenta con cuatro categorías específicas: El efecto ecológico, cultural, tecnológico, económico y el efecto de contaminación.

Definición operacional:

Medir las **dimensiones** de mi primer variable conformado: Entorno Socioeconómico, precipitaciones fluviales y la falta de organización, se emplea la escala de Likert recopilando el informe mediante instrumentos. En cada determinación, se emplea 3 medidas: Alto, medio y bajo.

Los **indicadores** de las dimensiones. Las altas precipitaciones fluviales afectan la calidad de ejecución, Capacitaciones, Rendimiento del personal, Oferta laboral, Una organización desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra, se emplea la escala de Medición: Se usó: para ambas variables, alto, medio, bajo, según Escala de Likert.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Orlandini y Ramos (2017) los servicio de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. dentro del las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con la iniciativa de recomendarse.

Definición operacional:

Medir las **dimensiones** de mi segundo variable conformado: Planificación, seguridad y costo, se emplea la escala de Likert recopilando el informe mediante instrumentos. En cada determinación, se emplea 3 medidas: Alto, medio y bajo.

Indicadores de las dimensiones: Contrato, cronograma, planos, organización del Proyecto, seguridad en la ejecución de obra, conocimiento del personal, seguridad durante las instalaciones, la mala elaboración de expediente, retrasos y tiempo, se emplea la escala de Medición: Se usó: para ambas variables, alto, medio, bajo, según Escala de Likert.

3.3. Población (criterio de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis

La población:

Esta definida como el diseño que busca las unidades analíticas y esta representado por 20 personales de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero (2018).

Criterios de inclusión:

Incluyo el presente investigación a los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz.

Criterios de exclusión:

Toda las empresas que no están dentro del estudio.

Muestra:

Arispe et al (2020) es el subconjunto de todo los sujetos que son presentados de forma objetivo a los colaboradores que son extraídas para la investigación que facilitara su desarrollo.

Muestreo:

No se aplica por formar parte de la población censal que es la unidad de análisis: Esta conformado por los personales de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. En esta investigación.

Unidad de análisis:

Se conforma por los personales de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta definida como proceso que se encarga de recopilar informaciones mas relevantes de los variables en estudio; la encuesta como técnica cuantitativa implica preguntas de acuerdo al tema. (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). En esta investigación se recurrirá a la encuesta para medir los riesgos ambientales y la calidad de servicio.

La validez del instrumento.

Tabla 1

Tabla de validación.

Experto	Grado académico	Juicio
Ponce Sánchez, Carlos Fidel	Doctor	Aplicable
Rejas De La Peña, Aldo Fernando	Doctor	Aplicable
Roger Liy Lion	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Se ha establecido en primer lugar la realidad problemática, marco teórico respaldado por antecedentes nacionales e internacionales. A continuación se formulo los cuestionarios para la recolección de informaciones que pasaron por la validación y confiabilidad. Luego de validarse el instrumento se recurrió a la autorización de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. En seguida se encuestó a todos los colaboradores de dicha empresa, recopilando la información en Excel, en seguida se generó los cuadros estadísticos representando gráficamente, para finalizar se consolidó de manera general con todos los datos obtenidos en la encuesta, de tal manera se llegó a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se tabularon y se procesaron los datos que se recopilaron mediante SPSS25 como la prueba de coeficiente de determinación, su normalidad y coeficiente de correlación, con la finalidad de analizar haciendo uso de las tablas y frecuencias, así corroborar la hipótesis con el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, conforme a la resolución de consejo universitario N° 036-2023-DPIF-VI-UCV. Se aplicó la Norma APA 7ma edición para las citas y referencias bibliográficas, además fue contrastado por sistema Turnitin.

En el estudio se adhirió los cinco principios éticos: Autonomía, no maleficencia, beneficencia, justicia y libertad. Se respetó la autonomía de cada participante, quienes tuvieron la libertad de elegir participar o no en el estudio, buscando su beneficencia. Además, se aseguró un trato justo e igualitario entre todos los participantes. Por último, el estudio se llevó a cabo sin ninguna imposición política, económica u otra, de tal manera garantizó su imparcialidad y objetividad.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 2

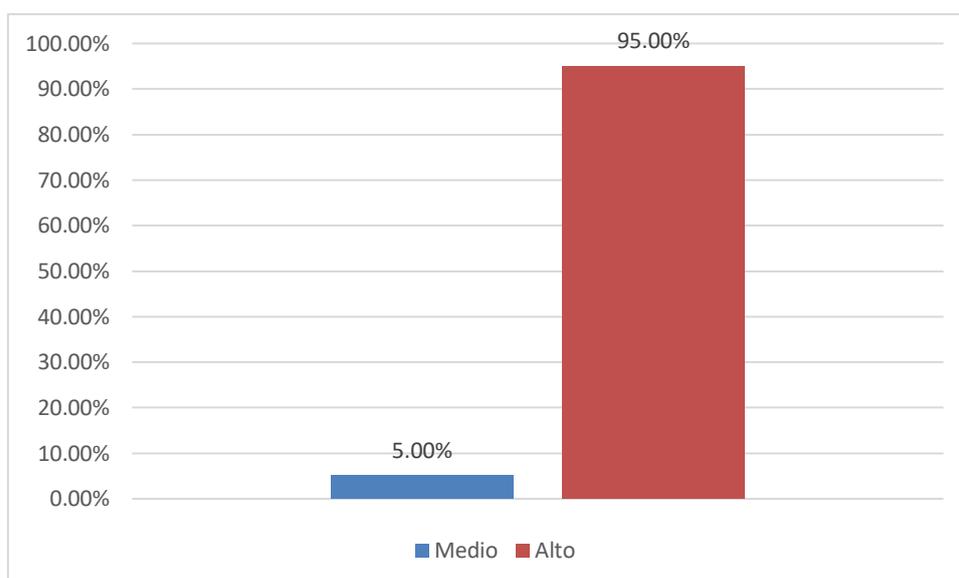
Frecuencia y porcentaje de la variable Riesgos Ambientales.

	N	%
Medio	1	5.0%
Alto	19	95.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Porcentajes distribuidos según la variable riesgos ambientales.



Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 y la figura 1 mostraron, la variable 1 tiene un nivel bueno con un 95% de los encuestados; por otro lado, el 5% considera que tiene un nivel medio. En ese sentido, se infiere que la mayor parte de los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. consideran que los riesgos ambientales de manera permisible.

Tabla 3

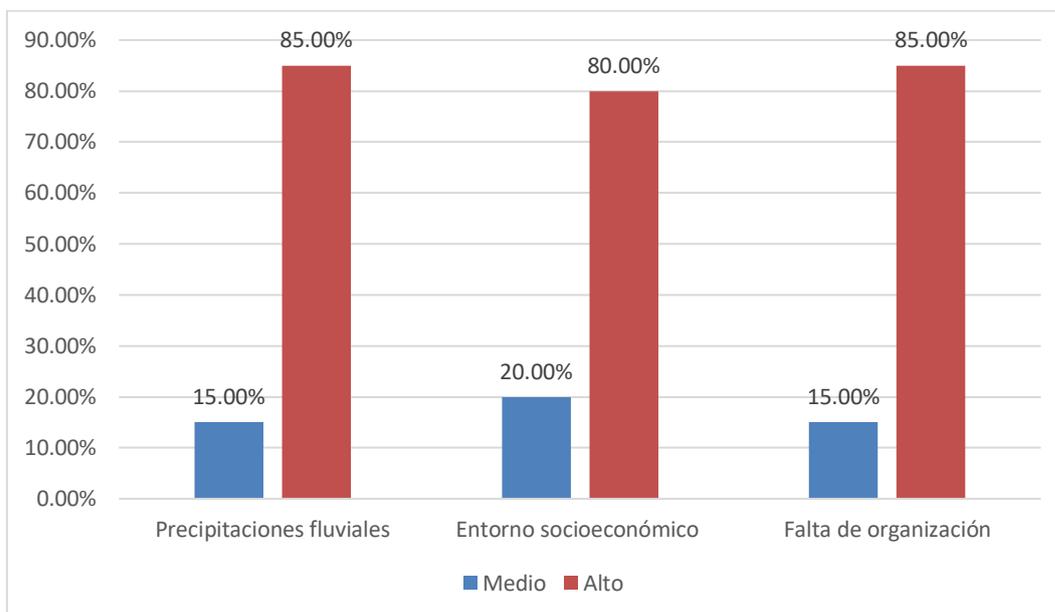
Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 1.

Niveles	Precipitaciones fluviales		Entorno socioeconómico		Falta de organización	
	f	%	f	%	f	%
Medio	3	15.0%	2	20.0%	3	15.0%
Alto	17	85.0%	18	80.0%	17	85.0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Porcentajes distribuidos según las dimensiones de los riesgos ambientales.



Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 y figura 2 mostraron los hallazgos obtenidos según las dimensiones de precipitaciones fluviales, entorno socioeconómico y falta de organización tuvieron un nivel bueno de acuerdo la percepción del 85%, 80% y 85% de los encuestados; por otro lado, tuvieron un nivel regular con un 15%, 20% y 15% respectivamente. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayor parte de los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. consideran las dimensiones de los riesgos ambientales tienen eficiencias.

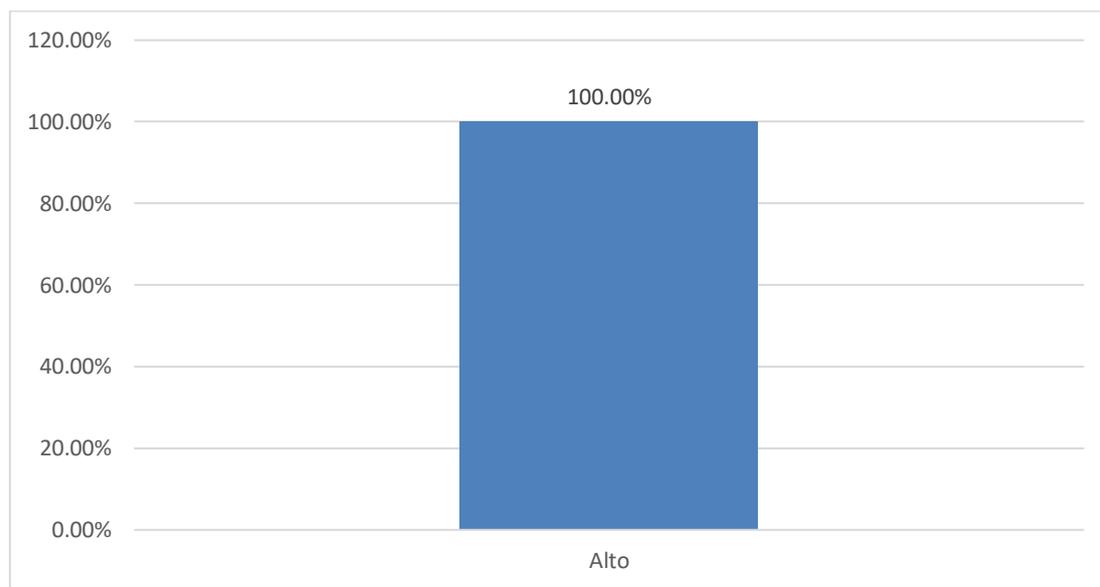
Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio.

	N	%
Bueno	20	100.0%

*Fuente: Elaboración propia.***Figura 3**

Porcentajes distribuidos según la variable calidad de servicio

*Fuente: Elaboración propia.*

La tabla 4 y la figura 3 mostraron, la calidad de servicio presentó un 100% en un alto nivel. En ese sentido, se infiere una óptima calidad de servicio.

Tabla 5

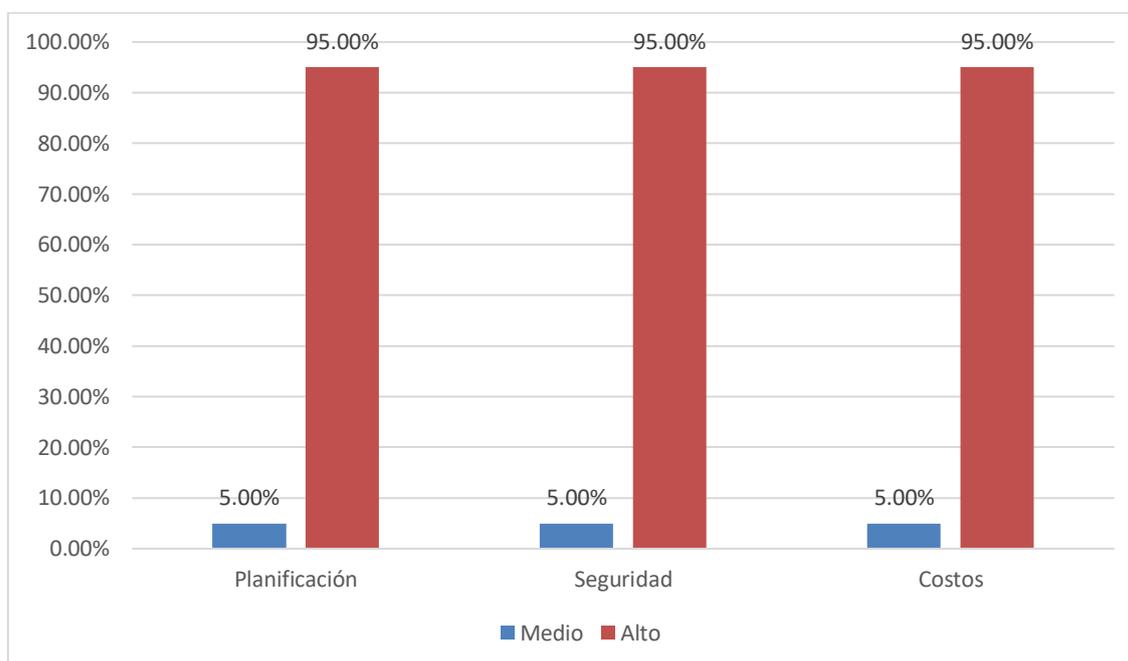
Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable 2.

Niveles	Planificación		Seguridad		Costos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Regular	1	5.0%	1	5.0%	1	5.0%
Bueno	19	95.0%	19	95.0%	19	95.0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Porcentajes distribuidos según las dimensiones de la 2.



Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 y figura 4 mostraron los hallazgos obtenidos según las dimensiones planificación, seguridad y costos las cuales presentaron un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayor parte de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la calidad de servicio de manera óptima.

Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

En el contexto de esta investigación, se aplicó el test de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de cada variable, dado que el tamaño de la muestra superó los 50 elementos. Es relevante destacar que esta prueba se ejecutó utilizando el software SPSS, con el propósito de establecer la confiabilidad al nivel de 95%, bajo la condición especificadas:

La distribución no normal es cuando la sig. Es menor a 0.05.

La distribución normal es cuando la sig. Es menor a 0.05.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	.925	20	.123
Variable 2	.880	20	.018

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se determino a través de los resultados de la tabla 6, que las variables estudiadas adoptan una distribución normal y no normal respectivamente; es por ello que se llego a utilizar la prueba Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Tabla 7

Correlación de la hipótesis general

			Riesgos ambientales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Riesgos ambientales	Coeficiente de correlación	1.000	.690**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	20	20
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.690**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7 demostró según Rho de Spearman existe una correlación positiva modera entre ambas variables con un valor de ,690 y el valor del Sig. Bilateral= ,001, según la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Tabla 8

Correlación de la hipótesis específica 1

			Riesgos ambientales	Planificación
Rho de Spearman	Riesgos ambientales	Coeficiente de correlación	1.000	.589
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	20	20
	Planificación	Coeficiente de correlación	.589	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8 demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la planificación, según Rho de Spearman con un valor de ,589. El valor del Sig. Bilateral= ,006, según la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Tabla 9

Correlación de la hipótesis específica 2

			Riesgos ambientales	Seguridad
Rho de Spearman	Riesgos ambientales	Coeficiente de correlación	1.000	.657
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	20	20
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.657	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9 demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la seguridad, según Rho de Spearman con un valor de ,657. Además, el valor del Sig. Bilateral= ,002, de acuerdo a la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Tabla 10

Correlación de la hipótesis específica 3

			Riesgos ambientales	Costo
Rho de Spearman	Riesgos ambientales	Coeficiente de correlación	1.000	.657
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	20	20
	Costo	Coeficiente de correlación	.657	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y el costo, según Rho de Spearman con un valor de ,657 y el valor del Sig. Bilateral= ,002, de acuerdo a la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

V. DISCUSION

A partir de los resultados obtenidos, se recurrió a realizar la discusión con otras investigaciones, aportando teóricamente a los variables que han sido analizados en esta investigación

Como hipótesis principal tenemos, existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

En este sentido los resultados indican que los riesgos ambientales se asocian a la calidad de servicio, la tabla 7 demostró según Rho de Spearman existe una correlación positiva modera entre ambas variables con un valor de ,690 y el valor del Sig. Bilateral= ,001, según la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022. Por otro lado la variable riesgos ambientales llega al nivel alto con un 95% de encuestados, por otro lado, el 5% considera que tiene un nivel medio. En ese sentido, se infiere que la mayor parte de los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. consideran que los riesgos ambientales de manera permisible. Mientras que, el variable de la calidad de servicio presentó un 100% en un alto nivel. En ese sentido, se infiere una óptima calidad de servicio.

Se contrasta las dos variables, respaldado por las siguientes teorías. Según, Enangosto (2017) en su investigación la modelación de los desastres y las inundaciones dentro de la cuenca subtropical al sur de Florida , tuvo como objetivo llegar a modelar el sistema hidrológica y predecir las respuestas para las altas precipitaciones pluviales, con diseños estructurales hídricas como canales, estaciones de bombeos y alcantarillas. Cuyo diseño fue experimental, transversal y como resultados, para llegar a evitar los desastres ambientales se logro el proyecto que desarrollo canales, alcantarillas de tal manera aminora un 59.7% los riesgos y accidentes se identifico el grado de correlación positivo fuerte de 0.879, sig. Bilateral 0.006 y concluyendo que la evaluación de los desastres naturales atreves de las modelaciones hidrológicas brinda un conocimiento que nos permitirá afrontarlo de tal modo se reducen los riesgos ambientales.

Así también, dentro de nuestra segunda variable Calidad de servicio tenemos, León (2020) tuvo el objetivo reconocer la gestión de calidad de servicio y su dimensión y en la construcción, cuyo diseño fue cuasi experimental de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de nivel explicativo y tipo aplicada, en su resultado se trabajo con 15 empresas como población que estaba conformado por los colaboradores de las obras civiles de entidades financieras del sector publico, se recolecto los datos de manera documental teniendo un resultado de 66% en calidad que ofrece la empresa constructora. Se concluyo que la obtención de calidad se basa por el sistema de gestión que rige un orden, planificación para lograr la eficiencia y durabilidad de las obras que lleven a la propia recomendación de la empresa ejecutora. De acuerdo el Rho de Spearman el grado de correlación fuerte de 0.992, Sig. Bilateral de 0.014.

Por su parte Yahiya y Alabdullah (2022) tuvo como objetivo en su investigación de corroborar la calidad de servicios de acuerdo al diseño analítico y descriptivo. En su investigación conto con 50 empresas constructoras como población y 69 empleados como muestra en la mediana y alta gerencia, empleo la escala Likert en sus cuestionarios teniendo como resultado 54% en el nivel de gestión de calidad , la continua mejora y cumpliendo con las expectativas de la muestra, según el Rho de Spearman resulto un nivel medio con un grado de correlación positivo fuerte de 0.880 y sig. Bilateral 0.007, Concluyendo que las empresas constructoras cuenta con participantes que tienen un rol en especifico donde se desenvuelven de la mejor manera, logrando la calidad de servicio a un nivel deseado y de tal mamera recomendar a la empresa para futuros obras de ejecución y que implemente una política de calidad en los diferentes roles de los trabajadores de todo los niveles.

A través del producto de los análisis descriptivos de cuestionarios que fueron realizados a 20 colaboradores de la empresa Huaylas Rent, en primer instancia de la primera variable riesgos ambientales, se encontró el resultado que indica, que el 95% de aquellos encuestados afirman que los riesgos ambientales que se vive en la ejecución de las obras es alto en temporadas de altas precipitaciones pluviales dentro la empresa, por otro lado, el 5% considera que tiene un nivel medio. En ese sentido, se infiere la gran parte de los trabajadores en la empresa Huaylas Rent

E.I.R.L. consideran que los riesgos ambientales de manera permisible. Mientras que, el variable de la calidad de servicio presentó un 100% en un alto nivel. En ese sentido, se infiere una óptima calidad de servicio.

De acuerdo a los hallazgos de Enangosto (2017) en su investigación la modelación de los desastres y las inundaciones dentro de la cuenca subtropical al sur de Florida , tuvo como objetivo llegar a modelar el sistema hidrológica y predecir las respuestas para las altas precipitaciones pluviales, con diseños estructurales hídricas como canales, estaciones de bombeos y alcantarillas. Cuyo diseño fue experimental, transversal y como resultados, para llegar a evitar los desastres ambientales se logro el proyecto que desarrollo canales, alcantarillas de tal manera aminora un 59.7% los riesgos y accidentes se identifico el grado de correlación positivo fuerte de 0.879, sig. Bilateral 0.006 y concluyendo que la evaluación de los desastres naturales atreves de las modelaciones hidrológicas brinda un conocimiento que nos permitirá afrontarlo de tal modo se reducen los riesgos ambientales.

Según Villacorta (2019) tuvo el objetivo establecer el uso de la metodología DMAIC con la intención de mejorar los aspectos elementales de la empresa; cuyo diseño fue no experimental, transversal y en su desarrollo tuvo como población 172 clientes para la aplicación de la metodología DMAIC usando la herramienta para la obtención de datos y de tal manera medir la calidad de servicio obteniendo que el 75% en el resultado positivo y 25 % mala por falta del uso de la metodología DMAIC, el grado e correlación. De acuerdo Rho de Spearman fue positiva de .821, sig. Bilateral 0.072, se concluye teniendo en cuenta que la metodología muestra mejoras dentro del control de procesos satisfaciendo al usuario y así recomendar la implementación de la metodología y capacitaciones de programas en todo nivel.

En contraste con Calero (2019) tuvo como objetivo de analizar, describiendo las actividades que generan riesgos ambientales en el proceso constructivo de las obras, que fueron desarrolladas en algunos municipios de la ciudad del valle del Cauca., cuyo diseño fue no experimental, transversal, el autor concluye que 59.4 % de los riesgos se prevén implementando una gestión ambiental de riesgos, sea considerada de acuerdo la transformación de comportamientos e incorporando algunos sistemas que sirvan de prevención. De acuerdo el Rho de Spearman el grado de correlación es positiva de .758, sig. Bilateral 0.019. La educación ambiental se designa por su fiabilidad y aun de las mejores formas que logre prevenir e evitar los riesgos y desastres ambientales usando el conocimiento y estudio con fin de reducir la intensidad de los riesgos y accidentes en la construcción sin importar el lugar.

Como primer hipótesis específico existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Se muestra la primera dimensión planificación. demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la planificación, según Rho de Spearman con un valor de ,589. El valor del Sig. Bilateral= ,006, según la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022. Por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según las dimensión planificación lo cual presento un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayor parte de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la variable 2 de manera óptima.

Estos hallazgos concuerdan con Espinoza (2022) al averiguar sobre las incidencias de LPS en las planificaciones de las obras que ejecuta la empresa, obtuvo la confiabilidad de 0.876 en la muestra total, quedando así en el rango admisible de 0.69, lo cual demuestra la consistencia de la confiabilidad.

Como segundo hipótesis específico tenemos existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad en las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Se demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la seguridad, según Rho de Spearman con un valor de ,657. Además, el valor del Sig. Bilateral= ,002, de acuerdo a la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022. Por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según la dimensión seguridad, la cual presento un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayor parte de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la variable 2 de manera óptima.

En contraste con Galarreta (2018). tuvo como objetivo desarrollar un sistema que resguarde la integridad de los trabajadores, basado en las normas de la construcción. Se menciona que la investigación de tipo descriptivo, los resultados obtenidos indica que la evolución global dio un resultado eficiente con 62% y una deficiencia de 38 %. En relación a la variable riesgos ambientales y la dimensión de seguridad, se llego a determinar del total de los encuestados el 75 % tiene conocimiento de seguridad y el 25 % no tiene conocimiento que es el plan de seguridad., este resultado discrepa con la investigación de Álvaro (2018) tuvo como objetivo usar un plan de seguridad para resguardar la salud en las obras de construcciones de tipo descriptivo con una población de 10 trabajadores dentro de la empresa, a través de la entrevista el autor obtuvo resultados que el 50 % de la constructora conoce sobre el plan de seguridad y su importancia ya que brinda apoyo mas de 87 instancias de accidente dentro de la ejecución de obras.

Como tercer hipótesis específico tenemos Existe una relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de ejecución de las obras en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Se demostró una correlación positiva moderada entre la variable 1 y el costo, según Rho de Spearman con un valor de ,657 y el valor del Sig. Bilateral= ,002, de acuerdo a la regla de decisión si el Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022. Por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según la dimensión costo, la cual presento un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayor parte de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la variable 2 de manera óptima.

Se contrasta con Lima (2015) concluye el autor que son costos llevados la mano de obra y la hora maquina en el momento donde se ocasionan deslizamientos, derrumbes en las obras, siendo costo elevado al costo total, es por ello que las empresas realizan o planifican de manera ordenada las ejecuciones de obras aminorando los gastos que se podrían generar a lo largo de la ejecución de las obras en los ámbitos rurales. Según López (2019) en su conclusión, los mayores gastos de ocasionan por falta de estudios de campo, la mala elaboración de expedientes, sufriendo gastos innecesarios las empresas constructoras.

VI. CONCLUSIONES

A partir de los antecedentes, la base teórica, los análisis de los resultados y sus discusiones mencionados, se llega a la siguiente conclusión

Primera, se concluyó para el hipótesis general que los riesgos ambientales se asocian a la calidad de servicio, se demostró según Rho de Spearman existe una correlación positiva moderada entre ambas variables con un valor de ,690. Además, el valor del Sig. Bilateral= ,001, Por otro lado la variable riesgos ambientales tiene un nivel alto de 95% de los encuestados y el 5% considera que tiene un nivel medio. En ese sentido, se infiere que la mayoría de los trabajadores de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. consideran que los riesgos ambientales de manera permisible. Mientras que, el variable de la calidad de servicio presentó un 100% en un alto nivel. En ese sentido, se infiere una óptima calidad de servicio.

Segunda, se concluyó para el hipótesis específico 1, que demostró según Rho de Spearman existe una correlación positiva moderada entre la variable riesgos ambientales y la planificación de obras con un valor de ,589. El valor del Sig. Bilateral= ,006, por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según las dimensión planificación lo cual presento un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayoría de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la calidad de servicio de manera óptima.

Tercera, se concluyó para el hipótesis específico 2, que se demostró según el Rho de Spearman existe una correlación positiva moderada entre la variable riesgos ambientales y la seguridad en la obra, con un valor de ,657. El valor del Sig. Bilateral= ,002, por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según la dimensión seguridad, la cual presento un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayoría de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la calidad de servicio de manera óptima.

Cuarta, se concluyó para el hipótesis específico 3, que se demostró según Rho de Spearman existe una correlación positiva moderada entre la variable riesgos ambientales y el costo con un valor de ,657. El valor del Sig. Bilateral= ,002, por otro lado se mostraron los hallazgos obtenidos según la dimensión costo, la cual presentó un alto nivel con un 95% y un nivel medio con un 5%. Por lo tanto, dichos hallazgos indican que la mayoría de los trabajadores de la empresa consideran las dimensiones de la calidad de servicio de manera óptima.

VII. RECOMENDACIONES

En relación a las conclusiones mencionados, se realiza los siguientes recomendaciones:

Primera, a todo las empresas se le recomienda llevar un plan que aminore riesgos ambientales con el objetivo de mejorar la calidad de servicio, aplicando herramientas de gestión de seguridad, planificación de obras, revisión de expedientes que están bien elaborados que cuenten con el estudio de suelo adecuado.

Segunda, se recomienda a las empresas y sus gerentes brindar las facilidades a los equipos técnicos, capacitaciones a todos aquellos personales que se encargan de la planificación de las obras para brindar un mayor calidad de servicio a los beneficiarios, ser reconocidos y recomendados por su calidad.

Tercera, se recomienda realizar actividades que no tengan un alto índice de riesgos, sin tener el equipamiento adecuado para evitar cualquier tipo de incidentes dentro de la ejecución de las obras, y también se recomienda contar con especialista en seguridad.

Cuarta, se recomienda trabajar con especialistas de costos y presupuesto, calidad y seguridad en el medio ambiente. De esta manera terminar las ejecuciones de las obra sin ningún percance, evitando los retraso o que se generar gastos innecesarios.

REFERENCIAS

- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>.
- Alarcón, R., & Azcurra, L. (2016). La gestión de la calidad en el control de obras estructurales y su impacto en el éxito de la construcción del edificio de oficinas "Basadre" (san isidro-lima) (tesis de grado). Universidad San Martín de Porres.
- Altez, Luis (2009). Asegurando el Valor en Proyectos de Construcción: Un estudio de Técnicas y Herramientas de Gestión de Riesgos en la Etapa de Construcción. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Andrade, J., Ramírez, E., & Montaña, J. (2020). Calidad del servicio público domiciliario del suministro de energía eléctrica en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 317-332. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890416>.
- Arias Gonzáles (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica enfoques Consulting EIRL [en línea]. Enfoques Consulting. ISBN 9786124844409. www.cienciaysociedad.org.
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Arispe Alburqueque, C.M. Yangali Vicente, J.S, Guerrero Bejarano, M.A., Lozada de Bonillo, O.R., Acuña Gamboa, L.A. Y Arellano Sacramento, C. (2020). La investigación científica. Universidad Internacional del Ecuador [en línea], <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>.

- Arbeláez Ochoa, J., Serna Gómez, H. Y Díaz Peláez, A. (2014). Modelos gerenciales un marco conceptual [en línea]. Cátedra María Cano. Medellín: s.n.
ISBN 9789585733244.
<https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Modelos%20Gerenciales%20esenciales%20un%20marco%20conceptual%201era%20Ed%202014.pdf>.
- Anak, A., Anak, A., Wayan, S., & Nengah, L. (2020). Service quality, customer satisfacción, and company image towards customer loyalty At Pt. Gajah Gotra Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11(09), 21884–21898. <https://doi.org/10.15520/IJCRR.V11I0>.
- Al Karim, R. (2020). Influence of service quality on customer satisfaction and customer loyalty in the private banking sector of Bangladesh: A PLS approach. *Journal of Marketing and Information Systems*, 2(2), 8–17. <https://doi.org/10.31580/jmis.v1i3.1049>.
- Azadi, Sama et al. Network design for surface water quality monitoring in a road construction project using Gamma Test theory [En línea] *Water Resources and Industry* Volume 26, December 2021, 100162 [Fecha de consulta: 13 de enero de 2022]
<https://doi.org/10.1016/j.wri.2021.100162> ISSN: 100-162
- Barzola, Ordeñana Joyce Michelle, Estela Hurtado, Evelyn Lucila Romero García (2018). Contabilidad de costos. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/empresas-actividadeshoteleras.html>
- Bhandail, P., (2020). Population vs sample: what's the difference? Scribbr [en línea]. [Consulta: 4 agosto 2021].
<https://www.scribbr.com/methodology/population-vs-sample/>.
- Benavidez, Angelie et al. (2021) Evaluación del manejo de los residuos de construcción y demolición RCD originados por las obras de infraestructura de la empresa Conconcreto S.A [En Línea] Universidad Ean [Fecha de consulta: 13 de enero de 2022] Disponible: <http://hdl.handle.net/10882/11393>
- Benites y Sánchez (2019) . Estudio de impacto ambiental para la construcción de la trocha carrozable Osaygue - Mungurrall - distrito y provincia de Santiago de Chuco - La Libertad. [En Línea] Universidad Nacional de Trujillo, 2019 [Fecha de consulta: 13 de enero de 2022]
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12418>

- Binda y Benavent, (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas* [en línea], vol. 31, no.2, pp. 179–187. ISSN 0252-9521. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>.
- Bollet, F., Oyola, S., & Ferrari, F. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo, Pucallpa, 2018. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 3(3), 75–81. <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/125>.
- Bustamante, A. (2015). Los Costos en la Construcción y la Rentabilidad de Ópalo Constructora Cía. Ltda. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18807/1/T3352i.pdf>.
- Bucherer, S., Eisert, R. y Gassmann, O. (2015). Towards the systematic innovation of the business model: lessons of product innovation management. *Wiley online Library*, 9 (1), 167-180.
- Bustos y Mallma. (2021) Impactos ambientales generados en la construcción del puente Reticulado El Toro, respecto a la declaración de impacto ambiental aprobado [En Línea] Universidad César Vallejo, [Fecha de consulta: 12 de enero de 2022] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71132>.
- Capony, Adrién et al. (2018) Monitoring and environmental modeling of earthwork impacts: A road construction case study [En Línea] *Resources, Conservation and Recycling*, Pages 124-133, [Fecha de consulta: 17 de Enero de 2022] <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.03.007>.
- Campoverde, D. (2017). Los Costos de Construcción y Efecto en la Rentabilidad de la Constructora Conbaquerizo Cía. Ltda. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1590/1/T-ULVR-0544.pdf>.
- Calvo, R., Esenarro, D., Hernadez, F., Vela, L. y Mendez, R., (2021). Programming And Load Balancing For The Development Of The Multifamily Building - Lima, Peru 2020. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* [en línea], vol. 12, no. 3, pp. 4329-4339. ISSN 1309- 4653. DOI 10.17762/turcomat.v12i3.1724. Disponible en: <https://turcomat.org/index.php/turkbilmomat/article/view/1724/1470>.

- Chandra, P., Hafni, L., Chandra, S., Ayu, A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>.
- Campos Vásquez, N. (2021). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de la empresa corporación mayo S.A.C. Lima. Lima: Universidad Privada del norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27724/Olivera%20Nu%c3%b1ez%2c%20Sandra%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campoverde, D. (2017). Los Costos de Construcción y Efecto en la Rentabilidad de la Constructora Conbaquerizo Cía. Ltda. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1590/1/T-ULVR-0544.pdf>.
- Calero Montealegre, Fabio. (2019). Análisis documental de la gestión del riesgo de incendios forestales o de vegetación y actividades de educación ambiental en el departamento del valle del cauca(Tesis maestría). Universidad Santiago de Cali. Santiago de Cali, Colombia : s.n., 2019.
- Cooper, I. y Ellram, S. (2015). Characteristics of supply chain management and the implications for the purchasing and logistics strategy, *International Logistics Management magazine*. 87 (10), 27-29.
- Cheng, Baoquan et al. (2022) Comprehensive assessment of embodied environmental impacts of buildings using normalized environmental impact factors [En Línea] *Journal of Cleaner Production* Volume 334, , 130083 [Fecha de consulta: 20 de Enero de 2022] <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.130083> ISSN: 130-083 51.
- Deniz, Rosemara et al. (2021) Acoustic barrier simulation of construction and demolition waste: A sustainable approach to the control of environmental noise [En Línea] *Applied Acoustics* Volume 182, 108201 [Fecha de consulta: 23 de enero de 2022] <https://doi.org/10.1016/j.apacoust.2021.108201> ISSN: 108-201.
- Davila Jorge. (2018): Diseño del Sistema drenaje pluvial para mejorar la accesibilidad del asentamiento humano Macambo, Banda de Shilcayo – San Martín 2018 (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo.

- Echevarria, T.I., 2019. Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones* [en línea], vol. 7, no. 3, pp. 231–247. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2307-7999. DOI 10.20511/pyr2019.v7n3.388.
http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n3/en_a09v7n3.pdf.
- Equipo Editorial A, E., 2021. Investigación no Experimental. *Concepto* [en línea]. [Consulta: 1 June 2022]. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>.
- Equipo Editorial B, E., 2021. Justicia. *Concepto* [en línea]. [Consulta: 3 June 2022]. <https://concepto.de/justicia/>.
- Fernández, M. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía del PMBOK para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- GRANDA, Rudy. Análisis numérico de la red de drenaje pluvial de la urb. Angamos, en línea). Piura: Universidad de Piura, Tesis para obtener el grado de Ingeniero Civil. [Fecha de consulta: 16 Febrero 2021]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1751/ICI_194.pdf?sequence=1.
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. doi:<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education.
- Hernández Ávila, C.E. and Carpio, N., (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud* [en línea], vol. 2, no. 1, pp. 75–79. [Consulta: 2 June 2022]. ISSN 2617-5274. DOI 10.5377/alerta.v2i1.7535. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Hernández Ávila, C.E. and Carpio, N., (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud [en línea], vol. 2, no. 1, pp. 75–79. [Consulta: 2 June 2022]. ISSN 2617-5274. DOI 10.5377/alerta.v2i1.7535.
<https://www.lamjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>.
- Ing civil 42, (2015). Plnificacion y programacion de obras civiles. ingcivil42 [en línea]. [Consulta: 27 abril 2022]. <https://ingcivil42.wordpress.com/>.
- Izquierdo Espinoza, J.R., (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte empresarial [en línea], vol. 8, no. 1, pp. 425–437. [Consulta: 1 June 2022]. ISSN 2313-3414. DOI 10.26495/rce.v8i1.1648.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>.
- Kinsinger, F.S., 2009. Beneficence and the professional's moral imperative. Journal of Chiropractic Humanities [en línea], vol. 16, no. 1, pp. 44–46. [Consulta: 3 June 2022]. ISSN 15563499. DOI 10.1016/j.echu.2010.02.006.
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1556349910000070>.
- López, K. (2019). Costos Laborales del Régimen Especial de Construcción Civil y su Relación con la Utilidad de la Empresa AJM Ingenieros S.A.C., Distrito S.J.M. Periodo 2017. Lima, Perú.
- Mera J.E, (2021). Optimizacion de la planificacion y procesos en la 46 ejecución de obras privadas de la sociedad mera peña. Fundación Universidad de America [en línea], vol. 53, no. 9, pp. 6. ISSN 1098- 6596.
[http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo de Titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA-EF.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA-EF.pdf).
- Muñoz Diaz, C. W. (2020). Gestión de calidad y su influencia en la rentabilidad de las MYPES de construcción de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el Setiembre de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44854/Mu%c3%b1oz_DCW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Navarrete, M. (2014). Factores de Riesgo Laboral y su Incidencia en la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la Empresa COSMACOR S.A (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (Quinta ed.). México: Ediciones de la U.
- Posso Pacheco, R.J. and Lorenzo Bertheau, E., 2020. Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0* [en línea], vol. 24, no. 3, pp. 205–223. [Consulta: 1 June 2022].
ISSN 1316-6212. DOI 10.46498/reduipb.v24i3.1410.
<https://revistas.investigacionupelipb.com/index.php/educare/article/view/1410>.
- Prasilowati, S., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. (2021). The impact of service quality on customer satisfaction: The role of price. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451–455.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.451>.
- Quispe, Canales Gustavo Raúl (2018) Diseño de un modelo de planificación de la mano de obra directa para la gestión de producción de empresas. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17391/14717>.
- Singh, J.P. and Hylton, T., 2015. Autonomy/Respect for Persons. *The Encyclopedia of Clinical Psychology* [en línea]. Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, Inc., pp. 1–3. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118625392.wbecp014>.
- Salvador-Oliván, J.A., Marco-Cuenca, G. and Arquero-Avilés, R., 2021. Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea], vol. 44, no. 2, pp. e295.
ISSN 1988-4621. DOI 10.3989/redc.2021.2.1774.
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322>.

- Velásquez, Luis y Mata, Andreina. Estudio de los factores de riesgos ambientales físicos en el área de reducción i de la empresa CVG Venalum (Tesis de grado). Universidad Nacional Experimental Politecnica, Venezuela, 2012.
- Villacorta Sánchez, F. P. (2019). Aplicación De La Metodología DMAIC Para Mejorar La Calidad De Servicio en la empresa HCI Construcción y servicios SAC en el Cono Norte, Lima 2019. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39167/Villacorta_SFP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: “ Riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022”

Autor: Mendoza Cirilo, Lincoln Franklin

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable independiente: Riesgos ambientales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?	Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022	Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?	Precipitaciones fluviales	Las altas precipitaciones fluviales afectan la calidad de ejecución. Riesgos y accidentes	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo	Alto
			Entorno Socioeconómico	Capacitaciones. - Rendimiento del personal. - Oferta laboral	7,8,9,10,11,12		
			Falta de organización	Una organización desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.	13,14,15,16,17,18	3.Ni de acuerdo ni desacuerdo	Bajo
						4.En desacuerdo	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos

<p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Planificación</p>	<p>-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p>		
<p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Seguridad</p>	<p>- Seguridad en las transacciones -Conocimiento del empleado - Seguridad de las instalaciones</p>	<p>7,8,9,10,11,12</p>	<p>Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto</p>
<p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Costos</p>	<p>-La mala elaboración de expediente -Retrasos -Tiempo</p>	<p>13,14,15,16,17,18</p>	<p>3.Ni de acuerdo ni desacuerdo</p>	<p>Medio</p>
				<p>-</p>		<p>4.En desacuerdo</p>	<p>Bajo</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal, correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: Esta conformado por 25 colaboradores del área de producción de la empresa constructora Huaylas Rent E.I.R.L</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: la calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utiliza para el análisis de las tablas y las figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utiliza la herramienta SPSS 25 para contrastar la Hipótesis a través del Estadígrafo.</p>

Anexo 02. Operacionalización de variables

TITULO: Riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.1. Riesgos Ambientales	Seike et, al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados ala contaminación del agua, aire y suelo. también Pilar (2019) El riesgo ambiental se ve en el acto que ocasionan alteraciones ya sean positivos o negativos en el medio ambiente, cuenta con cuatro categorías específicas: El efecto ecológico, cultural,	Medir las dimensiones de mi primer variable conformado: Precipitaciones fluviales , entorno Socioeconómico, falta de organización el informe se recopila mediante instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados medidos: Alto, medio y bajo	Entorno Socioeconómico Precipitaciones fluviales. Falta de organización	Capacitaciones. - Rendimiento del personal. - Oferta laboral Las altas precipitaciones fluviales afectan la calidad de ejecución. Una organización desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.	Ordinal

	económico y el efecto de contaminación.				
V.2. Calidad de servicio	Orlandini y Ramos (2017) los servicio de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. dentro del las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con	Medir las dimensiones de mi segundo variable conformado: Costo, tiempo y retraso se recopila mediante instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados medidos: Alto, medio y bajo	Planificación Seguridad Costos	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto - Seguridad en las transacciones -Conocimiento del empleado - Seguridad de las instalaciones -La mala elaboración de expediente -Retrasos -Tiempo	Ordinal

	<p>la iniciativa de recomendarse. o consumidor del servicio y sobre la comprensión de las escaseces del consumidor y la superación de las expectativas o esperanzas del usuario respecto del servicio. La calidad del servicio está claramente relacionada con la satisfacción del cliente.</p>				
--	---	--	--	--	--

Anexo 03. Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. Rejas De La Peña, Aldo Fernando

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción.

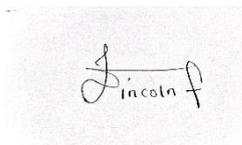
La investigación se titula: "Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 ", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de planificación, seguridad y costos.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Lincoln Franklin, Mendoza
CiriloD.N.I.: 48570355

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Riesgos ambientales

Seike et al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados a la contaminación del agua, aire y suelo. También Pilar (2019) El riesgo ambiental se ve en el acto que ocasionan alteraciones ya sean positivos o negativos en el medio ambiente, cuenta con cuatro categorías específicas: El efecto ecológico, cultural, tecnológico, económico y el efecto de contaminación.

- a) **Entorno Socioeconómico.** Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
- b) **Precipitaciones pluviales.** Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge encima del suelo de la tierra, granizos y los nieves, tienen como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.
- c) **Falta de organización.** Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Variable 2: Calidad de servicio

Orlandini y Ramos (2017) los servicio de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. dentro del las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con la iniciativa de recomendarse.

- a) **Planificación.** Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
- b) **Seguridad.** La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida

de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.

- c) **Costos.** Reglamento (2018) lo define al costo como: “la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra” y el presupuesto de la obra se define como: “aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 .

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.</p>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			D1: Precipitaciones pluviales	Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obra.		Escala de Likert	1. Totalmente de acuerdo	1. No cumple con el criterio
D2: Entorno Socioeconómico	Riesgos y accidentes Capacitaciones. - Rendimiento del personal.		2. De acuerdo	3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel			
D3: Falta de organización	- Oferta laboral desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.		4. En desacuerdo		4. Alto nivel			

Variable 2: Calidad de servicio

Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los procesos y procedimientos paralogar a la calidad esperada.

Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
D1: Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto		Escala de Likert 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. En desacuerdo	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel
D2: Seguridad	-Seguridad en las transacciones -Conocimiento del empleado - Seguridad de las instalaciones			
D3: Costos	-La mala elaboración de expediente -Retrasos -Tiempo			

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal, correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa constructora Huaylas Rent E.I.R.L</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: la calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utiliza para el análisis de las tablas y las figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utiliza la herramienta SPSS 25 para contrastar la Hipótesis a través del Estadígrafo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1	Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.	Medir las dimensiones de mi primer variable conformado: Precipitaciones fluviales , entorno Socioeconómico, falta de organización el informe se recopila mediante instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados medidos: Alto, medio y bajo	Entorno Socioeconómico	-Capacitaciones. - Rendimiento del personal. - Oferta laboral	1	Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.En desacuerdo
Riesgos Ambientales			Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.		2	
			Precipitaciones pluviales		3	
			Según OS. 060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge encima del suelo de la tierra, granizos y los nieves, tiene como unidad de medida mm.		4	
			Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obras		5	
			de las obras		6	
Falta de organización	7					
Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
VARIABLE 2	Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los	Medir las dimensiones de mi segundo variable conformado: Costo, tiempo y retraso se recopila mediante	Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto	13	
Calidad de servicio			Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la		14	
					15	
					16	
					17	
					18	

	procesos y procedimientos para llegar a la calidad esperada. Ser considerados en el futuro	instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados	fecha indicada según cronograma.			Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo
--	--	--	----------------------------------	--	--	---

		medidos: Alto, medio y bajo	<p>Seguridad</p> <p>La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.</p> <p>Costos</p> <p>Reglamento (2018) lo define al costo como: "la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra" y el presupuesto de la obra se define como: "aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos"</p>	<p>- Seguridad en las transacciones 7</p> <p>-Conocimiento del empleado 8</p> <p>- Seguridad de las instalaciones 9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>-La mala elaboración de expediente 14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>-Retrasos</p> <p>-Tiempo</p>	<p>3.Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p>
--	--	-----------------------------	--	--	---

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1. RIESGOS AMBIENTALES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Entorno Socioeconómico							
1	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	X		X		X		
3	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Precipitaciones pluviales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿ Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?					X		
8	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
9	¿ Considera usted que la s altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	X		X		X		
10	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones pluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Falta de organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	X		X		X		
15	¿ Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	X		X		X		
18	¿ Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Aldo Fernando Rejas de la Peña **DNI:** 43246299

18 de junio del 2023

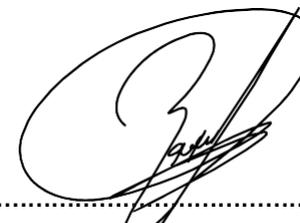
Especialidad del validador: Investigador, Administración y Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Firma del experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE2. CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planificación							
1	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	X		X		X		
2	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	X		X		X		
3	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	X		X		X		
4	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	X		X		X		
6	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
7	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	X		X		X		
8	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	X		X		X		
9	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	x		X		X		

11	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Costo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	X		X		X		
14	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	X		X		X		
15	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	X		X		X		
17	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	X		X		X		
18	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Aldo Fernando Rejas de la Peña DNI: 43246299

18 de junio del 2023

Especialidad del validador: Investigador, Administración y Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....
Firma del experto Informante.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgos ambientales	Entorno socioeconómico	Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
	Precipitaciones fluviales	Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
	Falta de organización	Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Planificación	Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
	Seguridad	La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.
	Costo	Reglamento (2018) lo define al costo como: “la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra” y el presupuesto de la obra se define como: “aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos”

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Riesgos ambientales y calidad de servicio** elaborado por **Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Riesgos ambientales

Entorno socioeconómico, precipitación pluvial, falta de organización

- **Primera dimensión:** Entorno socioeconómico
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el entorno socioeconómico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno socioeconómico	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	4	4	3	
	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	4	4	4	
	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	4	3	4	
	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Precipitaciones fluviales
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y las precipitaciones fluviales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precipitaciones fluviales	¿ Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones fluviales?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la s altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	4	4	3	
	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones fluviales?	4	3	4	
	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones fluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	4	4	3	

	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- **Tercera dimensión:** Falta de organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la falta de organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de organización	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	4	3	4	
	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	4	4	3	
	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	4	3	4	
	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	4	4	3	

Calidad de servicio

Planificación, seguridad y costo.

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la planificación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	4	4	4	
	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	4	4	3	
	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	4	4	4	
	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	4	4	4	

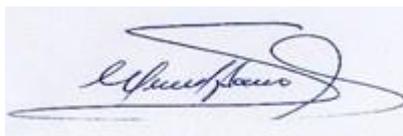
- **Segunda dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para	4	4	3	

	responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?				
	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	4	4	4	
	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	3	4	4	

- **Tercera dimensión: Costo**
- **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el costo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	4	3	4	
	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	4	4	3	
	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	4	4	3	
	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	4	4	4	



Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

27/8/23, 13:46

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PERU
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 23/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/1996 Fecha egreso: 01/01/1999	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ PERU
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA FORMACION LABORAL : ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD Fecha de diploma: 04/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO PERU
REJAS DE LA PEÑA, ALDO FERNANDO DNI 43246299	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 04/07/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Dr. Ponce Sánchez, Carlos Fidel

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción.

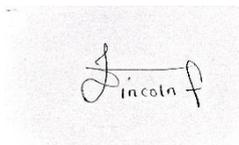
La investigación se titula: "Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 ", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de planificación, seguridad y costos.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Lincoln F.", is centered within a light gray rectangular box.

Firma
Lincoln Franklin, Mendoza
CiriloD.N.I.: 48570355

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Riesgos ambientales

Seike et, al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados ala contaminación del agua, aire y suelo.

- a) **Entorno Socioeconómico.** Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
- b) **Precipitaciones pluviales.** Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge en la superficie de la tierra en forma de lluvia, granizos y nieves, tienen do como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.
- c) **Falta de organización.** Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Variable 2: Calidad de servicio

Orlandini y Ramos (2017) los servicio de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. dentro del las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con la iniciativa de recomendarse.

- a) **Planificación.** Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
- b) **Seguridad.** La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.
- c) **Costos.** Reglamento (2018) lo define al costo como: “la apreciación financiera de la

prestación añadida de una obra” y el presupuesto de la obra se define como: “aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 .

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.</p>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			D1: Precipitaciones pluviales	Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obra.		Escala de Likert	1.No cumple con el criterio	
D2: Entorno Socioeconómico	Riesgos y accidentes Capacitaciones. - Rendimiento del personal.		1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel				
D3: Falta de organización	- Oferta laboral desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.		4. En desacuerdo					

Variable 2: Calidad de servicio

Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los procesos y procedimientos para llegar a la calidad esperada.

Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
D1: Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto		Escala de Likert 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. En desacuerdo	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel
D2: Seguridad	-Seguridad en las transacciones -Conocimiento del empleado - Seguridad de las instalaciones			
D3: Costos	-La mala elaboración de expediente -Retrasos -Tiempo			

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal, correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa constructora Huaylas Rent E.I.R.L</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: la calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utiliza para el análisis de las tablas y las figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utiliza la herramienta SPSS 25 para contrastar la Hipótesis a través del Estadígrafo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
VARIABLE 1	Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.	Medir las dimensiones de mi primer variable conformado: Precipitaciones fluviales , entorno Socioeconómico, falta de organización el informe se recopila mediante instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados medidos: Alto, medio y bajo	Entorno Socioeconómico	-Capacitaciones. - Rendimiento del personal. - Oferta laboral	1	Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.En desacuerdo	
Riesgos Ambientales			Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.		2		
			Precipitaciones pluviales		Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obras		3
			Según OS. 060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge encima del suelo de la tierra, granizos y los nieves, tiene como unidad de medida mm.		4		
			Falta de organización		Una organización desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.		5
			Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.		6		
VARIABLE 2	Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los	Medir las dimensiones de mi segundo variable conformado: Costo, tiempo y retraso se recopila mediante	Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto	7		
Calidad de servicio			Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la		8		
					9		
					10		
					11		
					12		

	procesos y procedimientos para llegar a la calidad esperada. Ser considerados en el futuro	instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados	fecha indicada según cronograma.			Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo
--	--	--	----------------------------------	--	--	---

		medidos: Alto, medio y bajo	<p>Seguridad</p> <p>La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.</p> <p>Costos</p> <p>Reglamento (2018) lo define al costo como: "la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra" y el presupuesto de la obra se define como: "aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos"</p>	<p>- Seguridad en las transacciones</p> <p>-Conocimiento del empleado</p> <p>- Seguridad de las instalaciones</p> <p>-La mala elaboración de expediente</p> <p>-Retrasos</p> <p>-Tiempo</p>	<p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	<p>3.Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p>
--	--	-----------------------------	--	--	---	---

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1. RIESGOS AMBIENTALES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Entorno Socioeconómico							
1	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	X		X		X		
3	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Precipitaciones pluviales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?					X		
8	¿Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
9	¿Considera usted que las altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	X		X		X		
10	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones pluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Falta de organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	X		X		X		
15	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	X		X		X		
18	¿Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ponce Sánchez, Carlos Fidel **DNI: 10212510**

19 de junio del 2023

Especialidad del validador: Investigador, Administración y Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE2. CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Planificación							
1	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	X		X		X		
2	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	X		X		X		
3	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	X		X		X		
4	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	X		X		X		
6	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	X		X		X		
8	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	X		X		X		
9	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	x		X		X		

11	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Costo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	X		X		X		
14	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	X		X		X		
15	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	X		X		X		
17	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	X		X		X		
18	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador : Dr. Ponce Sánchez, Carlos Fidel **DNI:**

19 de junio del 2023

Especialidad del validador: Investigador, Administración y Educación.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto Informante.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Riesgos ambientales y la calidad de servicio**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Ponce Sánchez, Carlos Fidel		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación, Administración y Educación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado PNP		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Asesor y revisor de tesis de la UCV		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de riesgo ambiental
Autor:	Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo
Procedencia:	Peruano
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Individual
Significación:	El objetivo de la medición es determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022, compuesto por las dimensiones de: Entorno socioeconómico, precipitaciones fluviales, falta de organización. Así mismo determinar la calidad de servicio durante el año 2022, con las dimensiones de Planificación, seguridad y costo.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgos ambientales	Entorno socioeconómico	Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
	Precipitaciones fluviales	Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge en la superficie de la tierra en forma de lluvia, granizos y nieves, teniendo como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.
	Falta de organización	Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Planificación	Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
	Seguridad	La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.
	Costo	Reglamento (2018) lo define al costo como: "la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra" y el presupuesto de la obra se define como: "aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos"

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Riesgos ambientales y calidad de servicio** elaborado por **Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Riesgos ambientales

Entorno socioeconómico, precipitación pluvial, falta de organización

- **Primera dimensión:** Entorno socioeconómico
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el entorno socioeconómico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno socioeconómico	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	4	4	4	
	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	4	4	3	
	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Precipitaciones fluviales
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y las precipitaciones fluviales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precipitaciones fluviales	¿ Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones fluviales?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la s altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones fluviales?	4	4	4	
	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones fluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	4	4	3	

	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- **Tercera dimensión:** Falta de organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la falta de organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de organización	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	4	3	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	4	3	4	
	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	4	4	4	
	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	4	4	4	

Calidad de servicio

Planificación, seguridad y costo.

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la planificación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	4	4	4	
	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	4	4	4	

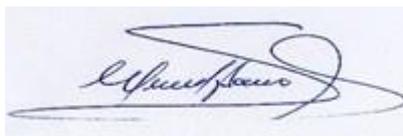
- **Segunda dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para	4	3	4	

	responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?				
	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	4	4	4	
	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	3	4	4	

- **Segunda dimensión:** Costo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el costo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	4	3	4	
	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	4	4	3	
	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	4	4	3	
	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	4	4	4	



Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

27/8/23, 13:44

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PONCE SANCHEZ, CARLOS FIDEL DNI 10212510	DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 27/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/03/2010 Fecha egreso: 14/12/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
PONCE SANCHEZ, CARLOS FIDEL DNI 10212510	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2016 Fecha egreso: 23/09/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PONCE SANCHEZ, CARLOS FIDEL DNI 10212510	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 15/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
PONCE SANCHEZ, CARLOS FIDEL DNI 10212510	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 29/10/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
PONCE SANCHEZ, CARLOS FIDEL DNI 10212510	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 10/05/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado Mg. Roger Liy Lion

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Cesar Vallejo y escuela de posgrado del: programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción.

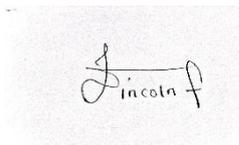
La investigación se titula: "Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 ", y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de planificación, seguridad y costos.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to read 'Lincoln Franklin'.

Firma
Lincoln Franklin, Mendoza
CiriloD.N.I.: 48570355

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (INDICADORES)

Variable 1: Riesgos ambientales

Seike et, al. (2019) los riesgos ambientales y su relación al impacto ambiental repercute de manera negativo dentro del medio ambiente generando residuos solidos, líquidos y gaseosos que están asociados ala contaminación del agua, aire y suelo.

- d) **Entorno Socioeconómico.** Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
- e) **Precipitaciones pluviales.** Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge en la superficie de la tierra en forma de lluvia, granizos y nieves, tienen do como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.
- f) **Falta de organización.** Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Variable 2: Calidad de servicio

Orlandini y Ramos (2017) los servicio de calidad se liga directamente a satisfacer al cliente, se aplica a todo los servicios que brinda en su comercialización, en este sentido el cliente evalúa o valora la calidad de servicio por su objetivo cumplido de tal manera satisface sus necesidades. dentro del las construcciones de obras civiles es muy importante tener en cuenta la calidad de servicio que brindara como empresa, con la iniciativa de recomendarse.

- d) **Planificación.** Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
- e) **Seguridad.** La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.
- f) **Costos.** Reglamento (2018) lo define al costo como: “la apreciación financiera de la

prestación añadida de una obra” y el presupuesto de la obra se define como: “aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L, Huaraz, 2022 .

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos y la planificación de ejecución de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y la seguridad de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>¿Existe relación significativa entre los riesgos ambientales y el costo de la obra en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022?</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.</p>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
			D1: Precipitaciones pluviales	Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obra.		Escala de Likert	5.No cumple con el criterio	
D2: Entorno Socioeconómico	Riesgos y accidentes Capacitaciones. - Rendimiento del personal.		4. Totalmente de acuerdo 5. De acuerdo 6. Ni de acuerdo ni desacuerdo	6. Bajo Nivel 7. Moderado nivel 8. Alto nivel				
D3: Falta de organización	- Oferta laboral desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.		4.En desacuerdo					

Variable 2: Calidad de servicio

Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los procesos y procedimientos para llegar a la calidad esperada.

Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
D1: Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto		Escala de Likert 3. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo	3. No cumple con el criterio 4. Bajo Nivel
D2: Seguridad	-Seguridad en las transacciones -Conocimiento del empleado - Seguridad de las instalaciones		5. Ni de acuerdo ni desacuerdo 6. En desacuerdo	5. Moderado nivel 6. Alto nivel
D3: Costos	-La mala elaboración de expediente -Retrasos -Tiempo			

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>TIPO: Básico</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental: Transversal, correlacional</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa constructora Huaylas Rent E.I.R.L</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilístico</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Esta conformado por 20 colaboradores del área de producción de la empresa Huaylas Rent E.I.R.L</p>	<p>Variable 1: Riesgos ambientales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: la calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utiliza para el análisis de las tablas y las figuras</p> <p>INFERENCIAL: Se utiliza la herramienta SPSS 25 para contrastar la Hipótesis a través del Estadígrafo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
VARIABLE 1	Según Minan (2010). Los riesgos ambientales pueden afectar a la población de manera adversa, el ambiente y sus bienes en todo su entorno en un determinado tiempo, lugar y espacio, sin importar las instalaciones o edificaciones ya sea de manera natural o antropogénica.	Medir las dimensiones de mi primer variable conformado: Precipitaciones fluviales , entorno Socioeconómico, falta de organización el informe se recopila mediante instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados medidos: Alto, medio y bajo	Entorno Socioeconómico	-Capacitaciones. - Rendimiento del personal. - Oferta laboral	1	Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni desacuerdo 4.En desacuerdo	
Riesgos Ambientales			Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.		2		
			Precipitaciones pluviales		Las altas precipitaciones pluviales afectan la calidad de ejecución de las obras		3
			Según OS. 060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge encima del suelo de la tierra, granizos y los nieves, tiene como unidad de medida mm.		4		
			Falta de organización		Una organización desordenada retrasa el tiempo de ejecución de la obra.		5
			Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.		6		
VARIABLE 2	Alcas et al (2019) expresa que se debe contar con indicadores que rijan la calidad de servicio y que ayude a evaluar los	Medir las dimensiones de mi segundo variable conformado: Costo, tiempo y retraso se recopila mediante	Planificación	-Contrato -Cronograma -Planos -Organización del Proyecto	7		
Calidad de servicio			Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la		8		
					9		
					10		
					11		
					12		

	procesos y procedimientos para llegar a la calidad esperada. Ser considerados en el futuro	instrumentos y se emplea la escala Likert. En cada determinación, empleamos 3 grados	fecha indicada según cronograma.			Escala de Likert 1.Totalmente de acuerdo 2.De acuerdo
--	--	--	----------------------------------	--	--	---

		medidos: Alto, medio y bajo	<p>Seguridad</p> <p>La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.</p> <p>Costos</p> <p>Reglamento (2018) lo define al costo como: "la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra" y el presupuesto de la obra se define como: "aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos"</p>	<p>- Seguridad en las transacciones</p> <p>-Conocimiento del empleado</p> <p>- Seguridad de las instalaciones</p> <p>-La mala elaboración de expediente</p> <p>-Retrasos</p> <p>-Tiempo</p>	<p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	<p>3.Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>4.En desacuerdo</p>
--	--	-----------------------------	--	--	---	---

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1. RIESGOS AMBIENTALES

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		1 Si	2 No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Entorno Socioeconómico							
1	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	X		X		X		
3	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	X		X		X		
4	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	X		X		X		
6	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Precipitaciones pluviales	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?					X		
8	¿Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
9	¿Considera usted que la s altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	X		X		X		
10	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones pluviales?	X		X		X		
11	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones pluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Falta de organización	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	X		X		X		
14	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	X		X		X		
15	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	X		X		X		
17	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	X		X		X		
18	¿Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Roger Liy Lion**

DNI: 07616497

19 de junio del 2023

Especialidad del validador: Operaciones y Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE2. CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	X		X		X		
2	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	X		X		X		
3	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	X		X		X		
4	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	X		X		X		
6	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad							
7	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	X		X		X		
8	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	X		X		X		
9	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?	X		X		X		
10	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	x		X		X		

11	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	X		X		X		
12	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Costo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	X		X		X		
14	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	X		X		X		
15	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	X		X		X		
17	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	X		X		X		
18	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Roger Liy Lion

DNI: 07616497

19 de junio del 2023

Especialidad del validador: Operaciones y Logística

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



.....
Firma del experto Informante.

9. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Riesgos ambientales	Entorno socioeconómico	Según Rodríguez (2015) dentro de la sociedad en su entorno y los factores socioeconómicos son considerados como parte sustancial e indispensable, actualmente ciertos grupos sociales tienen la dificultad de mantener a una familia y es por ello que optan en buscar trabajos.
	Precipitaciones fluviales	Según la norma OS.060 (2018) las precipitaciones pluviales es el agua que cae y se recoge en la superficie de la tierra en forma de lluvia, granizos y nieves, teniendo como unidad de medida mm de acuerdo a su altura, de manera horizontal, vertical y perpendicular.
	Falta de organización	Chiavenato (2009) indica que los buenos resultados es producto de los trabajos en conjunto entre autoridades y toda las personas que se rodean.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Planificación	Según Berggren (2018) indica la importancia de la planificación de los procesos de un proyecto con la finalidad de brindar calidad de servicio en la fecha indicada según cronograma.
	Seguridad	La seguridad en las actividades es muy importante que resguardar la vida de los personales, la buena practica de seguridad lleva lograr el desarrollo de los proyectos.
	Costo	Reglamento (2018) lo define al costo como: "la apreciación financiera de la prestación añadida de una obra" y el presupuesto de la obra se define como: "aquel valor financiero de la obra organizado por partidas con sus pertinentes gastos generales, metrados, análisis de precios unitarios, utilidad e impuestos"

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Riesgos ambientales y calidad de servicio** elaborado por **Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Riesgos ambientales

Entorno socioeconómico, precipitación pluvial, falta de organización

- **Primera dimensión:** Entorno socioeconómico
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y el entorno socioeconómico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno socioeconómico	¿Usted esta de acuerdo que la empresa brinde capacitaciones a todo sus colaboradores sobre el tema de riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Usted considera que el rendimiento del personal mejorara después de concientizarlo sobre los riesgos ambientales?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que las evaluaciones del desempeño a los trabajadores benefician a la Empresa?	4	4	4	
	¿Considera usted que la oferta laboral traerá beneficios que aminoren los riesgos ambientales?	4	4	3	
	¿Considera usted que la empresa esta comprometido solucionar los riesgos ambientales?	3	4	4	
	¿Considera usted que la empresa establece comunicación eficaz con todo los colaboradores?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Precipitaciones fluviales
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y las precipitaciones fluviales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precipitaciones fluviales	¿ Usted considera que las altas precipitaciones fluviales retrasan la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa genera mayores gastos por las altas precipitaciones fluviales?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la s altas precipitaciones traen riesgos y accidentes en la ejecución de obra civil?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que se debería tomar medidas preventivas en caso de altas precipitaciones fluviales?	4	3	4	
	¿Considera usted que las fuertes precipitaciones fluviales afectan de manera negativa el lugar donde se esta ejecutando la obra?	4	4	4	

	¿Considera usted que la empresa dispone de los recursos necesarios para afrontar las precipitaciones pluviales?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- **Tercera dimensión:** Falta de organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre los riesgos ambientales y la falta de organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de organización	¿Considera usted que la organización es importante para aminorar los riesgos ambientales?	4	3	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que se debe realizar una buena organización para evitar retrasos en la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿Considera usted que la falta de organizaciones podría generar mayores gastos para la empresa?	4	4	4	
	¿Considera usted que la mala organización involucra riesgos y accidentes dentro de la ejecución de obra?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que todo Los trabajadores de la empresa Huaylas Rent cuenten con una organización adecuado teniendo en cuenta el lugar y fecha de ejecución de obra?	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa ejecuta sus proyectos de manera organizada?	4	4	4	

Calidad de servicio

Planificación, seguridad y costo.

- **Primera dimensión:** Planificación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la planificación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	¿Considera usted que la planificación a largo plazo de una obra brinde mejor calidad de servicio a los beneficiarios?	4	4	4	
	¿ Usted esta de acuerdo que la empresa Huaylas Rent monitoree el desempeño de sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a los clientes?	4	4	4	
	¿ Los colaboradores de la empresa Huaylas Rent muestran confiabilidad y seguridad en el manejo de problemas ante cualquier situación?	4	3	4	
	¿Esta de acuerdo usted que se debe realizar una planificación exitosa para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la calidad de contratación según el desempeño laboral mejoró la calidad del servicio de la empresa?	4	4	4	
	¿ Considera usted que la planificación de la empresa se alinean a la medición de calidad de servicio?	4	4	4	

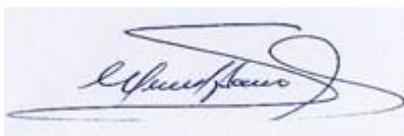
- **Segunda dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera usted que el comportamiento de los colaboradores inspira confianza a los clientes para optar por los servicios de la empresa Huaylas Rent?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que la empresa Huaylas Rent garantice la seguridad y confianza a todo sus colaboradores?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted que los personales de la empresa Huaylas Rent demuestren tener conocimientos para	4	3	4	

	responder las dudas de los clientes y ofrecer un servicio de calidad?				
	¿Considera usted que la empresa Huaylas Rent cumpla con los requisitos fundamentales para garantizar la seguridad en la ejecución de las obras?	4	4	4	
	¿ Esta de acuerdo usted que los representantes de la empresa Huaylas Rent se aseguren de tener empleados preparados para garantizar un servicio de calidad en toda las obras que lo ejecuten?	4	4	4	
	¿Considera usted que la seguridad en el trabajo brinda mayor productividad?	4	4	3	

- **Segunda dimensión:** Costo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el costo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Costo	¿Considera usted que es necesario realizar mayores gastos para brindar mejor servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Esta de acuerdo usted para brinda un servicio de calidad no es necesario generar gastos fuera de lo presupuestado?	4	4	4	
	¿Considera usted que un mal expediente genera mayores gastos en la empresa?	4	4	3	
	¿Considera usted que la que el retraso de la ejecución de la obra genera mayores gastos?	4	3	4	
	¿ Considera usted que la buena planificación y organización evitan gastos innecesarios ¿	4	4	4	
	¿ usted esta de acuerdo que a mayor tiempo fuera del cronograma de ejecución de obra ocasionara mayor gasto en la empresa?	4	4	4	



Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra

27/8/23, 13:39

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LIY LION, ROGER DANIEL DNI 07616497	MAGÍSTER EN GESTIÓN DE OPERACIONES Fecha de diploma: 25/07/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/10/2004 Fecha egreso: 12/04/2006	UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS S.A.C. PERU
LIY LION, ROGER DANIEL DNI 07616497	EXECUTIVE MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION Fecha de diploma: 18/09/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/1998 Fecha egreso: 22/08/1999	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU
LIY LION, ROGER DANIEL DNI 07616497	LICENCIADO EN QUIMICA Fecha de diploma: 29/11/2000 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
LIY LION, ROGER DANIEL DNI 07616497	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN QUIMICA Fecha de diploma: 08/09/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
LIY LION, ROGER DANIEL DNI 07616497	BACHILLER EN CIENCIAS QUIMICA Fecha de diploma: 08/09/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

bibliografía

Anexo 3. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE LA INVESTIGACION

Título de la investigación: Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022.

Investigador (es): Mendoza Cirilo, Lincoln Franklin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022”, cuyo objetivo es determinar la relación de los riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022. Esta investigación es desarrollada por el estudiante (posgrado) del programa académico de maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cesar Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación. En la actualidad a nivel mundial el 60 % de las preocupaciones son los riesgos ambientales que ocasionan impactos negativos, siendo los efectos, contaminación de las agua, del aire, del suelo y las precipitaciones pluviales que a menudo generan retrasos en los proyectos, abandono y paralización de las obras civiles, brindando una mala calidad de Servicio

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022 ”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente adecuado de la institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Mendoza Cirilo, Lincoln Franklin.

email: Lincolnmenc5@gmail.com y Docente asesor: Sanchez Ramirez, Luz Graciela

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que participe en la investigación.

Nombre y apellidos: Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo

Fecha y hora: 25 de Agosto de 2023

Anexo 05. Permiso de la empresa para el toma de datos



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602582664
Huaylas Rent E.I.R.L	
Nombre del Titular o Representante legal: Cesar Narciso, Rosas Maguiña	
Nombres y Apellidos Cesar Narciso, Rosas Maguiña	DNI: 40330620

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Riesgos ambientales y la calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L Huaraz, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción	
Autor: Nombres y Apellidos Lincoln Franklin, Mendoza Cirilo	DNI: 48570355

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

Lugar y Fecha: Huaraz, 14 de junio de 2023

HUAYLAS RENT E.I.R.L.
RUC: 20602582664

Firma: _____
ROSAS MAGUIÑA CÉSAR NARCISO
DNI: 40330620
(Cesar Narciso, Rosas Maguiña)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 06. Reporte del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
e.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=106303248&c=2142780602&ro=103&s=1

feedback studio Lincoln Franklin Mendoza Cirilo Riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa Huaylas Rent E.I.R.L. Huaraz, 2022

UNIVERSIDAD CESAR VALLES
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE LA CONSTRUCCION

Riesgos ambientales y la Calidad de servicio en la empresa
Huaylas Rent E.I.R.L. Huaraz, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADEMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE
EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN

AUTOR:
Ing. Mendoza Cirilo, Lincoln Franklin (Orcid:0000-0002-2960-513x)

ASESORES:
Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (Orcid:0000-0002-2308-2267)
Dr. Flores Rivas, Ricardo (Orcid:0000-0002-0243-2267)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección de Empresas de la Construcción

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA, PERÚ

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	library.co Fuente de Internet	<1 %
6	www.forex4you.com Fuente de Internet	<1 %
7	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 34 Número de palabras: 9151 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Anexo 06. Captura de aprobacion del examen CRAI de Concytec.

INICIO GUÍA CALIFICACIÓN RENACYT LINCOLN FRANKLIN MENDOZA CIRILO  Manual de uso Cerrar Sesión

NOVEDADES

- El Curso de Conducta Responsable en Investigación *CR/no* es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>.

PERFIL

LINCOLN FRANKLIN MENDOZA CIRILO



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable en Investigación**

Fecha: 08/08/2023

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

30	30	30	90	30	30	30	90	180
25	24	22	71	24	23	23	70	141
24	24	24	72	24	24	24	72	144
27	27	27	81	27	27	27	81	162
21	21	21	63	21	21	21	63	126
25	24	25	74	28	26	26	80	154
24	22	23	69	27	26	26	79	148
25	27	27	79	23	24	24	71	150
18	16	19	53	24	23	23	70	123
21	24	18	63	25	25	25	75	138
24	27	30	81	30	29	29	88	169
25	24	23	72	24	24	24	72	144
30	23	24	77	23	25	25	73	150
30	29	24	83	25	24	24	73	156
23	26	27	76	24	24	24	72	148
26	24	30	80	30	30	30	90	170
26	28	26	80	28	30	30	88	168
23	26	27	76	24	24	24	72	148
26	24	30	80	30	30	30	90	170
26	28	26	80	28	30	30	88	168