



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Gestión de proyectos y calidad de servicio en las instalaciones sanitarias,
Juegos Panamericanos Villa El Salvador 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Administración

AUTOR:

Mgtr. De La Cruz Nolasco, Tomas (ORCID: 0000-0002-9444-9380)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Mi tesis lo dedico con mucho cariño y amor a mi madre Felipa por haberse dedicado en apoyarme en mis estudios desde mi infancia.

A mis hijos Carola, Edith, Javier y Animaría, a mis nietos Jonathan, Anthony, Ana paula, Fabio, Daniel y Josué al verlos contentos es mi felicidad.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios, padre celestial por darme la vida, la salud para poder culminar esta linda carrera de Doctorado.

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de realizar mis estudios y a los docentes por sus enseñanzas muy profesionalmente.

A las autoridades responsables de los Juegos Panamericanos de Villa El Salvador 2019.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, De la Cruz Nolasco Tomas, estudiante del Programa de Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 08446465, con la tesis titulada "Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias, Juegos Panamericanos Villa El Salvador 2019" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de abril del 2020



De La Cruz Nolasco Tomas

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Riassunto	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	14
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimiento	24
2.6 Métodos de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57

Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	61
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	66
Anexo No. 04: Base de datos de gestión de proyectos	84
Anexo No. 05: Base de datos Calidad de Servicio	85
Anexo No. 06: Autorización	86

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión de proyectos	17
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	18
Tabla 3 Resultado de Validez del cuestionario Gestión de Proyectos	22
Tabla 4 Resultado de Validez del cuestionario sobre Calidad de Servicio	22
Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de Proyectos	23
Tabla 6 Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de Servicio	23
Tabla 7 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	24
Tabla 8 Descripción de los niveles de Gestión de Proyecto y Calidad de Servicio	27
Tabla 9 Descripción de los niveles de Formalización y autorización del proyecto y Calidad de Servicio	28
Tabla 10 Descripción de los niveles de Planificación del proyecto y Calidad de Servicio	29
Tabla 11 Descripción de los niveles de Ejecución del proyecto y Calidad de Servicio	30
Tabla 12 Descripción de los niveles de Gestionar el conocimiento del proyecto y Calidad de Servicio	31
Tabla 13 La gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador	32
Tabla 14 La Formalización y autorización del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador	33
Tabla 15 La Planificación del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador	34
Tabla 16 La Ejecución del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019– Villa El Salvador	35
Tabla 17 La Gestionar el conocimiento del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador	36

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Niveles de Gestión de Proyecto y Calidad de Servicio	27
Gráfico 2 Niveles de Formalización y autorización del proyecto y Calidad de Servicio	28
Gráfico 3 Niveles de Planificación del proyecto y Calidad de Servicio	29
Gráfico 4 Niveles de Ejecución del proyecto y Calidad de Servicio	30
Gráfico 5 Niveles de Gestionar el conocimiento del proyecto y Calidad de Servicio	31

Resumen

En la investigación titulada Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio en las Instalaciones sanitarias, Juegos Panamericanos Villa El Salvador 2019, el objetivo general de la investigación fue determinar como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

El tipo de investigación es básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 personas, entre colaboradores, proveedores y usuarios del servicio en la red de Instalaciones Sanitarias en la zona de influencia para los Juegos Panamericanos Villa El Salvador 2019.

La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados colaboradores, proveedores y usuarios del servicio en la red de Instalaciones Sanitarias en la zona de influencia para los Juegos Panamericanos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en ambas variables: 0,867 para Gestión de Proyectos y 0,877 para Calidad de Servicio en las Instalaciones sanitarias.

Con referencia al objetivo general: Determinar como la Gestión de Proyectos influye en la Calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador., se concluye que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio, aunque de intensidad moderada, lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .002 < 0.05; Rho = 0.551).

Palabras clave: Gestión de Proyectos, Calidad de Servicio, Instalaciones Sanitarias.

Abstract

In the research titled Project Management and Service Quality in Sanitary Installations the Villa El Salvador American Games 2019, the general objective of the investigation was to Determine how project management influences the quality of Service in Sanitary Installations for the Lima 2019 Pan American Games - Villa El Salvador.

The type of research is basic, descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 180 people, among collaborators, providers and users of the service in the network of Sanitary Installations in the area of influence for the Villa El Salvador Pan American Games.

The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied by collaborators, providers and users of the service in the network of Sanitary Installations in the area of influence for the Pan American Games. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used in both variables: 0.867 for Project Management and 0.877 for Quality of Service in Health Facilities.

With reference to the general objective: To determine how project management influences the quality of Service in Sanitary Facilities for the Pan American Games Lima 2019 - Villa El Salvador., It is concluded that there is a direct and significant relationship between Project Management and Quality of Service, although of moderate intensity, which is demonstrated with the Spearman statistic (bilateral sig = .002 <0.05; Rho = 0.551).

Keywords: Project management Quality of service, sanitation.

RIASSUNTO

Nella ricerca intitolata Gestione di Progetti e Qualità di Servizio negli Impianti Sanitari i Giochi Panamericani Villa El Salvador 2019, l'obiettivo generale della ricerca è stato quello di determinare come la gestione dei progetti influenza la qualità del Servizio negli Impianti Sanitari per i Giochi Panamericani Lima 2019 - Villa El Salvador.

Il tipo di ricerca è fondamentale, descrittivo correlativo, la concezione della ricerca è non sperimentale trasversale e l'approccio è quantitativo. il campione è stato composto da 180 persone, tra collaboratori, fornitori e utenti del servizio nella rete di Impianti Sanitari nella zona di influenza per i Giochi Panamericani Villa El Salvador.

La tecnica utilizzata è l'indagine e gli strumenti di raccolta dati sono stati due questionari applicati collaboratori, fornitori e utenti del servizio nella rete di Impianti Sanitari nella zona di influenza per i Giochi Panamericani. Per la validità degli strumenti è stato utilizzato il giudizio di esperti e per l'affidabilità di ogni strumento è stato utilizzato l'alfa di Cronbach su entrambe le variabili: 0,867 per la gestione dei progetti e 0,877 per la qualità del servizio negli impianti sanitari.

Con riferimento all'obiettivo generale: Determinare come la gestione dei progetti influenza la qualità del Servizio negli Impianti Sanitari per i Giochi Panamericani Lima 2019 - Villa El Salvador., si conclude che esiste un legame diretto e significativo tra la gestione dei progetti e la qualità del servizio, anche se di intensità moderata, come dimostrato dalle statistiche di Spearman (sig. bilaterale = . 002 < 0.05; Rho = 0.551).

Parole chiave: Gestione dei progetti, Qualità dei servizi, igiene.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión de proyectos ha sido considerada muy importante en el sector empresarial, porque se caracteriza por ser dinámica, flexible, con enfoque integral, lográndose obtener los resultados esperados en el contexto de un trabajo holístico, y cada vez se ha ido perfeccionando buscando la mejora continua, con la retroalimentación y experiencia de las empresas privadas, considerándose el rubro de las empresas constructoras en primer lugar, luego las empresas de software, así como las del rubro de ingeniería. De acuerdo a, Shek, (2013), considera la importancia de la gestión de los proyectos, destacando la existencia de organizaciones prestigiosas, dedicadas a la promoción del desarrollo de la gestión de proyectos, una de las organizaciones más representativa, el Project Management Institute PMI, con el estándar PMBOK, en el País de Estados Unidos, ha sido fundada en el año 1969, con más de 500,000 miembros en 187 países. Según Sánchez-Arias, y Solarte-Pazos, (2010), el éxito de un proyecto ha sido determinado por la participación responsable, de cada proceso, respetando la racionalidad económica y el compromiso del cumplimiento de los contratos en su integridad. Según, Mutyambizi, (2020), las respuestas subjetivas de satisfacción con la prestación de servicios básicos son un indicador del rendimiento de la prestación de servicios. Es una visión general del estado la prestación de servicios básicos y determinar los factores asociados con la satisfacción de la prestación de servicios analizando la relación entre la satisfacción con los servicios básicos de agua, saneamiento. Para, Acheson, (1998), la transferencia de tecnología en agua, respecto a las instalaciones sanitarias se viene modificando en forma progresiva, siendo el direccionamiento bebiendo agua, década de la oferta y el saneamiento con énfasis en cubrir las necesidades de la sociedad, con aplicación de tecnología adecuada y desarrollo de las mismas, adaptadas a las condiciones locales, recursos y habilidades de cada país, con equipos innovadores y de última generación. La UNICEF (2020), en función a los trabajos de investigación realizados, señala que en el mundo, cada día 4,000 niños mueren por falta de agua potable y sistemas de saneamiento, existiendo como fuente un informe elaborado por la UNICEF – Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y la OMS – Organización Mundial de la Salud, no cumpliéndose en su totalidad al 2020, lo acordado en la Cumbre del Milenio 2000, donde los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron ocho objetivos de desarrollo para el milenio (ODM), donde se estableció la reducción a la mitad de las personas, a la carencia del acceso al agua y saneamiento, a nivel mundial. Brauer, Zhao, Bennitt, y Stanaway, (2020), el agua, ha sido considerado de importancia para disminuir el nivel de mortalidad,

en cualquiera circunstancia, tal es así que la pandemia generada por el COVID-19-19, el nivel de letalidad ha aumentado a nivel mundial, debido al no cumplimiento de las acciones mínimas de prevención, por falta de agua. Li, (2018), la Organización Mundial de la Salud – OMS, influyo en China para la aplicación y elaboración de planes de seguridad del Agua (PSA), en beneficio de la población, obtuvieron datos de los principales factores de riesgo del suministro de agua, y así abordar las principales acciones a seguir, para disminuir las diferencias notables entre los sistemas de agua urbanos y rurales de China. Por otro lado, para el suministro del agua Loucks, y Van (2017), se dirigió a los administradores, que tienen que tomar decisiones relacionadas a la gestión del agua, a fin de mitigar los impactos de peligros naturales, al momento de suministrar el agua y evitar conflictos con el medio ambiente. GWP. (2009), realizó un enfoque de sistemas para la planificación, administración y operación de infraestructura de recursos hídricos en el medio ambiente, a través de los proyectos debidamente planificados. Lloyd, O. (2018), estableció, la evolución del agua inteligente como un concepto, para mejorar la prestación de servicios de agua y aguas residuales, en tiempo real. Según, Chakravarty, I., Bhattacharya, y Das, (2017), el bienestar, dignidad y salud de las personas son esenciales, a través del acceso adecuado al agua, al saneamiento y la higiene (WASH). OMS. (2006), la Organización Mundial de la Salud, Confirman, las desigualdades en el acceso al agua, el saneamiento y la higiene, revelando que en más de la mitad del mundo no hay acceso a servicios seguros de saneamiento, siendo 3 de cada 10 personas, a pesar de millones de viviendas han obtenido acceso a servicios básicos de agua potable y alcantarillado desde el año 2000, pero estos servicios no proporcionan satisfactoriamente el agua potable ni el alcantarillado seguro.

De acuerdo a los estudios realizados por INEI (2020), indicó que hay más de 2 millones 370 mil viviendas que no tienen acceso a agua potable, 28,6% de las familias del país no tienen acceso al agua potable y el 34,9%, carecen de saneamiento; el acceso al agua potable, en zonas urbanas alcanza al 10.5 %, mientras en las zonas rurales el déficit es de 60.4%. Y en la región Callao y la ciudad de Lima Metropolitana en la actualidad cuenta con un aproximado de 12 millones de habitantes de los cuales casi 2.8 millones no cuentan con los servicios básicos, dando un servicio intermitente, en la distribución de agua potable como en la evacuación de los servicios de las aguas residuales. Barrantes, (2016), Villa El Salvador, fundado en el año 1971, es uno de los distritos más pujantes y activos de Lima Sur. Esto se debe principalmente al Parque Industrial y a los orígenes de su formación, que permitió una organización importante de los pobladores, el crecimiento ha sido de manera

vertical, así como la demanda, en mayor cantidad de servicios básicos de agua potable y alcantarillado. Según, el Decreto Legislativo, Nro.1248 (2016), otorgan licencias de habilitación urbana y/o edificación de los proyectos de inversión pública para la realización de los XVIII Juegos Panamericanos 2019 y Sextos Juegos Parapanamericanos del 2019, en la Villa Panamericana, sin considerar la situación real de Villa el Salvador, convirtiéndose en un reto la construcción, así como las instalaciones sanitarias, en, en un terreno eriazo entre las avenidas 1ro. de mayo, Mariano Pastor Sevilla y El Sol, no se contaba con redes sanitarias al contorno y la distribución del agua potable de restringida, por falta de un sistema de redes sanitarias eficientes, generándose otros problemas: a) Incremento de roturas en las tuberías por los fenómenos transitorios inducidos por la intermitencia del servicio. b) Demora en la evacuación de las aguas servidas. c) Retraso en la ejecución de las obras del proyecto. d) Mayor costo en las actividades de los procesos. e) Perdidas por no establecer mecanismos de comunicación de los procesos en la ejecución del proyecto. Winarsih, I., Indriastuti, y Fuad, (2020), debido a la pandemia mundial del, COVID-19, se ha implementado el distanciamiento social. En nuestro País, se han tomado medidas de emergencia en relación a salud, por el colapso de hospitales y en las instalaciones de los juegos panamericanos que se encuentra en la Villa Panamericana, ubicada en Villa El Salvador, siendo bastiones de lucha; siendo indicador que, el investigador realizó una adecuada gestión de proyectos en los juegos panamericanos, logrando la calidad de servicios de las instalaciones sanitarias y más aún han sido sostenibles en el transcurrir de los años.

De acuerdo a los antecedentes de esta investigación, tenemos a nivel internacional, a Muñoz. Marín, y Vallejo, (2015) investigadores de Sevilla, comentaron que la vigilancia tecnológica se ha convertido en básica para las organizaciones que gestionan proyectos de Investigación Desarrollo e Innovación (I+D+i.), indicaron que el sistema de vigilancia tecnológica, sistematiza en las organizaciones innovadoras, sirve de ayuda para la búsqueda, recuperación y posterior tratamiento de la información, y dotan de valor añadido para la toma de decisiones, ofrecen una reflexión estructurada de información tecnológica, llegando a concluir que toda organización que se dedique a la gestión de la Investigación Desarrollo e Innovación (I+D+i.), deberá implantar su sistema de VT en base a lo expresado por la norma UNE 166006:2006 EX–Gestión de la Investigación Desarrollo e Innovación (I+D+i.): relacionados con la VT.

Baltaglia, Carboni, y Cicchiolla (2020) comentaron que existe desconfianza entre los inversores y afecta las inversiones, en América Latina, la disminución de las inversiones es uno de los problemas más importantes, las leyes anticorrupción pueden combatir la corrupción y promover los negocios, restaurando la confianza de los inversores. Concluye que la introducción de un marco anticorrupción que afecta a los ámbitos público y privado también aumenta la confianza de los inversionistas, es necesario el uso de una base de datos única, con información combinada de diferentes plataformas como de Brasil, Chile, México, Perú y demás países de Latinoamérica. Según, Villavicencio, Contreras, y Sánchez, (2020) en su estudio modelo de gestión de proyectos para la investigación en ingeniería, define un modelo adaptado dentro de los procesos de investigación en ingeniería, principalmente de la ingeniería del Software, con base en la guía de los fundamentos para la dirección de proyectos, concluye que la gestión de proyectos es aplicable en casi todas las profesiones y debe ser considerada como una línea de investigación dentro de los programas de ingeniería, con proyectos que aporten métodos, técnicas y herramientas en los diferentes procesos de gestión que se requieren en la construcción, operación o mantenimiento de productos de ingeniería. Por otro lado Niño, K. (2020) investigadores de la universidad de los Andes de Colombia en su artículo comentan de una plataforma que permita de forma integrada, la planeación, programación y control de proyectos, como soporte a la toma de decisiones, generando alternativas de asignación de recursos y programación los cuales son evaluados en función de los objetivos del proyecto., finalmente concluyen que la plataforma fue evaluada mediante casos de estudio con empresas del sector A&V, en proyectos de animación y videojuegos, en donde se resaltó la facilidad de la herramienta para evaluar diferentes alternativas y tomar decisiones con base en ello, y con alternativa de hacer reprogramaciones del proyecto a partir del estado actual fue una de las características destacadas por las empresas.

Así mismo en los Antecedes nacionales así mismo, Valdiviezo, (2018), el objetivo de su estudio fue evaluar los resultados de gestión de la calidad bajo el modelo de Gestión de la Calidad, (EFQM – European Foundation Quality Management – Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) a fin de mejorar la gestión de las Oficinas de Essalud. La investigación con enfoque cualitativo, diseñó la estrategia de recopilación de información, con la aplicación de entrevistas a profundidad a funcionarios de la seguridad social y complementando el estudio con análisis documental de los principales indicadores que publica la Institución con carácter oficial. La investigación obtuvo los resultados orientados

hacia los indicadores más relevantes relacionados con la gestión de la calidad del modelo EFQM - European Foundation Quality Management – Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. De otra parte, Alarcón, (2017) desarrolló un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la empresa y el cliente mediante la calidad de los servicios prestados. El tipo de investigación fue descriptiva, explicativa y pre experimental. Se utilizó una muestra de 263 clientes en dos momentos, uno antes de la aplicación del modelo y otro después de la aplicación del modelo de mejora continua. De los resultados obtenidos se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 14.85 con un nivel de significancia de 0.00 el cual es menor a 0.05. El estudio concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en los niveles de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes. Según, Bizerra, (2016) estudió los determinantes del éxito de los proyectos de cooperación pública privada, usando la perspectiva de la satisfacción de tres grupos de stakeholders: el sector público, el sector privado y la comunidad. La investigación analiza un proyecto de cooperación pública privada para la provisión de agua y saneamiento ubicado al sur de Lima, Perú. Se usó un diseño general mixto secuencial, con un estudio exploratorio cualitativo y uno cuantitativo. El primero utilizó entrevistas en profundidad a expertos en cooperación pública privada de saneamiento, obteniéndose sus percepciones respecto de los stakeholders del proyecto y los determinantes de su satisfacción. También, Vásquez, (2019) desarrolló el estudio cuyo objetivo fue presentar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para Ejecución de Obras de Alcantarillado Sanitario el cual a través de un plan de implementación en la Empresa contratista; se aplicó y demostró su eficacia en el Control de una obra de Alcantarillado Sanitario y su impacto en el éxito de la construcción e instalación de Redes de Alcantarillado. Para conocer el estado situacional se realizó encuestas a ingenieros residentes, supervisores e inspectores de obras en ejecución, en diferentes puntos de la Provincia de Trujillo, el cual resultó que un alto grado de desconocimiento del concepto de gestión de la calidad, así como su influencia en el Control de Obras. El estudio demuestra que la implementación de un SGC en la empresa constructora, es práctica y flexible y se puede adecuar según el tipo de empresa a implementar y el tipo de obra a ejecutar.

Entre los artículos, más destacados en relación a la investigación tenemos a Larrabure, Barrudabeña, y López, (2020), en relación a la importancia de la gestión de la Configuración en entornos Industriales Complejos en ingeniería de sistemas área multidisciplinar de

ingeniería y gestión que IS concentra e cómo diseñar y administrar sistemas complejos a lo largo de su ciclo de vida, este trabajo IS centró en la identificación de las lagunas en la aplicación de la gestión de la configuración en los últimos proyectos punteros en varios de los sectores industriales más competitivos a nivel mundial. El resultado, de análisis da a conocer la importancia de las técnicas de gestión de configuración para ayudar a los investigadores identificar el estado de sistemas complejos en la secuela de resultados negativos. Así mismo Salazar, O. (2020) en su artículo Gestión de calidad con el uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero de Huaraz, muestra está representada por 35 micro y pequeñas empresas; utilizando la técnica de encuesta Resultando el 88,57% de la mayoría no tiene conocimiento de ninguna herramienta moderna de gestión de calidad, asimismo, el 60,00% el 40,00% no identifican y comparan Concluyendo, micro y pequeñas empresas en su mayoría desconocen el uso de herramientas administrativas como; gestión de calidad, benchmarking; implicando que en el accionar de su trabajó hacen uso empíricamente e inconscientemente. Por otro lado, Valle, (2017) en su artículo Propuesta Metodológica para medir el nivel de madurez de la gestión de Proyectos en empresas de Ingeniería El objetivo fue dar una propuesta metodológica para que pequeñas empresas de ingeniería puedan evaluar su nivel de madurez en la gestión de proyectos La propuesta fue validada mediante un caso de estudio, aplicada a una empresa de ingeniería, resultando en que los expertos externos tienden a calificar la madurez de la gestión de proyectos en un nivel mayor que los expertos internos, es decir los propios empleados de la organización. Como también Navarro, (2019) en su artículo Metodología de gestión de proyectos, en la Escuela de Administración de Empresas del Tecnológico de Costa Rica, tuvo como objetivo proponer una metodología para mejorar la gestión de los proyectos de investigación que ejecuta el Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica CIADEG-TEC, investigación con enfoque cualitativo y alcance descriptivo, el resultado es que exista un modelo para la futura implementación de la metodología desarrollada, el cual a su vez podrá ser adaptado y utilizado en todos los otros centros de investigación de la universidad. La gestión de proyecto es controlar la introducción del cambio deseado., comprender las necesidades de los grupos de interés, planificar qué se necesita hacer, cuándo, por quién y bajo qué estándares - crear y motivar al equipo - coordinar el trabajo de diferentes personas.

Para Espinoza, (2019) en su estudio cuyo objetivo desarrollar un software para la gestión de proyectos de desarrollo PM4R que permita automatizar la etapa de planificación

para estimar tiempos a través de algoritmos de aprendizaje automático. los resultados mostraron una herramienta potente integrada la metodología en su totalidad (7 pasos) y además los resultados de la integración, además de la evaluación del incremento e incrementaron la precisión, ruido o desbalanceo, el gestor de proyectos puede utilizar a su favor, ya que el software en cuestión es una herramienta de apoyo para los innovadores, en tomar mejores decisiones en la etapa de planificación de nuevos proyectos.

En las dimensiones de Gestión de proyectos hemos tomado la formalización y autorización del proyecto tenemos a Ortiz, (2017) La razón de ser es que, esas grandes empresas deben tener responsabilidades fiscales a las que deben responder cuando ejecuta una transacción de compra o gastos y debe declarar al fisco para que le deduzcan de sus ingresos brutos y pagar menos impuestos sobre la renta. En la Planificación del proyecto según Mateo, (2005) comenta que una vez hecho el análisis de previabilidad, la idea de negocio es viable, se realiza el plan de negocio, que incluye la viabilidad técnica, económica, organizativa y de marca, así como un plan de actuación, en el que se reflejan las acciones para poner en marcha el proyecto. Shirley, (2016), las organizaciones han implementado proyectos de gestión sanitario, maximizando los recursos y garantizando la calidad del servicio del ciudadano. Büyüközkan, Havle, y Feyzioğlu, (2020), la clásica calidad de servicio que ofrecen las empresas no son suficientes para capturar las expectativas de los usuarios, por lo que es necesario usar nuevos modelos digitales de calidad. Krasauskas, J. (1974), los proyectos relacionados con el sistema de servicio de saneamiento y salubridad de agua, para lograr el éxito deben de utilizar la tecnología adecuada para el ámbito de aplicación del proyecto. En la ejecución del proyecto tenemos a Bravo, (2011) Gestión de Procesos, o instalar las prácticas de procesos de forma general de la gestión de procesos, requiere crear un área de procesos con responsabilidades, ejecutar los procesos de procesos, la tecnología necesaria y la preparación adecuada de las personas., así mismo se logra la visión de procesos y definir el trabajo con los dueños de procesos para que puedan integrar a todos los actores del proceso, en la dimensión Gestionar el conocimiento, surgió la emergencia y consolidación de una nueva disciplina centrada en el ámbito de las organizaciones: la gestión del conocimiento, se encarga de diseñar estrategias para aprovechar de forma sistemática el conocimiento involucrado en una organización. El objetivo principal que persigue es que todo el conocimiento que reside en una organización pueda ser utilizado por quien lo necesite para actuar de manera adecuada en cada momento. concluye que tras describir de forma detallada el comportamiento concluyó que se abordaron

las principales claves de la praxis de esta nueva disciplina a través del tratamiento pormenorizado de algunos proyectos de gestión del conocimiento. Zhang, (2020), identifico los factores críticos que afectan los proyectos de construcción, los cuáles se fueron minimizando en el proceso de la gestión de los mismos. Al-Barqawi, y Zayed, (2008), los municipios, identifican los problemas que tienen en sus sistemas de agua, a fin de solucionarlos en tiempo real y predecir el rendimiento de las tuberías de agua. Cobo, S. (2018), en su estudio de producción sobre gestión de proyectos, analizó la evolución de la ejecución de los proyectos, logrando el éxito, a través de la colaboración, producción y trabajo holístico. Y en la Calidad de servicio, Clemenza, Gotera. y Araujo, (2009) en su estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio prestado por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT), investigación descriptivo de manera tal que los contribuyentes no estaban satisfechos con el servicio ofrecido por el SAMAT y se recomendó la creación y práctica de estrategias orienten al desarrollo de un servicio o al contribuyente, centrado en atender las expectativas y necesidades, campañas que incentiven una cultura tributaria . Para Sánchez, y Sánchez, (2016), la calidad de servicio ha buscado la diferenciación entre las empresas competitivas y posicionamiento del mercado, lealtad hacia la marca e incremento en las utilidades de la organización. Por su parte, Berdugo, Barbosa, y Prada, (2016), la identificó como lo percibido y lo esperado, comparando entre las expectativas y el desempeño percibido. Arriola, (2006) comentó que la calidad del servicio, va más allá de la organización, conservación y disseminación de información, también responden al intercambio de conocimientos, a la interacción social y cultural con su ámbito de influencia del conocimiento y brindan espacios y servicios adecuados a las necesidades de los usuarios, en ello también comenta Lopera, (2002) afirma como un objetivo estratégico de supervivencia, la integración sistemática de las redes de computadoras o telemáticas, de las redes de información y de las redes académicas o científicas, para constituir las redes de conocimiento, así como también la excelencia en el servicio. Dimensiones en la calidad de servicio, Trujillo, y Vera, (2018) deben identificarse e incluirse las características del servicio y los elementos tangibles que se dan como parte de la experiencia que se le ofrece al cliente, para la dimensión fiabilidad Espinoza, (2012) mencionó que la fiabilidad es uno de los puntos más importantes de cumplir, es un factor prioritario , está relacionado con el correcto comportamiento a lo ofrecido al cliente, así como la dimensión de capacidad de respuesta frente a lo que espera el cliente, dándole la seguridad del producto a recibir.

Verdeil, (2004), identificó la deficiencia de las conexiones que existen en determinadas comunidades, por lo que deben de aplicar políticas adecuadas para el manejo del agua. Aguilar, y Fuentes, (2007), dentro de los objetivos de Desarrollo del Milenio se consideró la seguridad del agua y saneamiento básico, dentro del principio bebiendo agua, para mejorar la población. Asadi-Lari, (2005), la atención primaria de salud, instalaciones sanitarias, son deficientes, no cumpliéndose con las zonas menos favorecidas. Bourini, y Jawabreh, (2020), el interés de las empresas ha sido siempre, conseguir la fidelización del cliente, el estudio realizado es el de la calidad de servicio y la satisfacción como el valor percibido de lo que el cliente espero recibir. Causado-Rodriguez, Charris, y Guerrero, (2019), identificaron los métodos adecuados de acuerdo a su criterio, para medir la calidad de servicio, considerando el ServQual y se completó con el método de la red de Petri, para evaluar el componente de capacidad de respuesta, en la prestación de un servicio; con los resultados obtenidos, lográndose mejoras en el proceso. Pedraza-Melo, (2014), de acuerdo a los resultados, los usuarios, de la calidad de los servicios en la unidad de análisis se categorizó en un nivel cercano a bueno en cuatro factores: trato al usuario y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza, dando una respuesta positiva por parte del cliente. Miquel, y Moliner, (2008), en su trabajo de investigación se determinaron las variables claves que determinan la satisfacción de los clientes, de los diferentes usuarios que hacen uso del servicio, así como los diferentes niveles de satisfacción en función a los diferentes niveles de acceso, a la calidad de servicio. González-Muñoz, Y. y Palomino-Camargo, (2012), identificaron la importancia de la calidad de servicio, en relación a los servicios que se ofrecen, dando así una imagen de seguridad no solo al servicio que se ofrece sino también a la empresa que gestiona el servicio.

Nápoles, (2013), de acuerdo al trabajo de investigación realizado identifico que las empresas se pueden ir perfeccionando cada día más, en función a la retroalimentación que se recibe de la calidad de servicio por parte de los usuarios en función a los servicios para apoyar en el proceso de la toma de decisiones. Udaondo, (1992), los conceptos de gestión y de calidad, habitualmente aplicados hasta ahora por profesionales con formación y funciones bien diferenciadas, se aproximan rápidamente como consecuencia del éxito de los modelos empresariales adoptados por las empresas denominadas sobresalientes o excelentes, el nuevo enfoque de la calidad pretende afianzar más la situación de estabilidad, potenciando un apoyo que habitualmente carecía de compromisos serios y pragmáticos de calidad. De

acuerdo al problema general, indica ¿De qué manera la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador? Se ha considerado los siguientes problemas específicos. (a) ¿De qué manera la formalización y autorización del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador? (b) ¿De qué manera la planificación del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador? (c) ¿De qué manera la ejecución del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador? (d) ¿De qué manera la gestión del conocimiento del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?

La justificación teórica, se tiene identificada la información referente al trabajo de investigación y los resultados obtenidos servirán de base para futuras investigaciones, la justificación metodológica, nos permite conocer los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplea en esta investigación, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación. Por qué brinda la solución al acceso del agua potable, el alcantarillado, y reduciendo así la insalubridad y contaminación en la población, con la instalación de un sistema de redes sanitarias de agua potable y alcantarillado en el distrito de Villa El Salvador; de calidad y seguridad buscando costo mínimo y máximo beneficio para los pobladores. En relación a la justificación práctica, nos permite decidir la puesta en marcha luego de haber comprobado que nuestra estrategia ha funcionado para lograr alcanzar las intervenciones relevantes en gestión de proyectos para dar calidad de Servicio al usuario. El objetivo general, determinar como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. Y los objetivos específicos. (a) Determinar de qué manera la Formalización y autorización del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (b) Determinar de qué manera la planificación del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (c) Determinar de qué manera la ejecución del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (d) Determinar de

qué manera la gestión del conocimiento del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019– Villa El Salvador. Por otro lado, la hipótesis general, la gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. Las hipótesis específicas. (a) La Formalización y autorización del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (b) La Planificación del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (c) La Ejecución del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador. (d) La gestión del conocimiento del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

II. MÉTODO

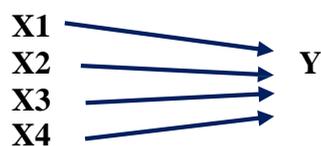
2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada ha utilizado un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo parte de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba. En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías. Además, el tipo de investigación responde a la investigación básica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Muñoz, (2011). La investigación sigue un diseño no experimental. La investigación no experimental es aquella que realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos es la investigación sistemática y empírica la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se observan tal y como se han dado en su contexto natural. Tamayo, (2004). El Nivel de la investigación responde al nivel descriptivo y correlacional causal, según Hernández, (2014), este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Se analiza la relación causal entre dos, tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Dónde:

X= Variable independiente: Gestión de proyectos

Y= Variable dependiente: Calidad de servicio



Fuente: Adaptado d Hernández et al. (2014)

Dónde:

X₁: Formalización y autorización del proyecto

X₂: Planificación del proyecto

X₃: Ejecución del proyecto

X₄: Gestionar el conocimiento del proyecto

Y: Calidad de servicio

2.2 Operacionalización de variables

Para operacionalizar la variable gestión de proyectos, se consideró lo señalado por la guía del Project Management Institute, PMI, (2017), el modelo señala que la práctica de conocimientos, procesos, habilidades, herramientas y técnicas puede tener una influencia considerable en el éxito de un proyecto. En tal sentido la guía identifica ese subconjunto de fundamentos para la dirección de proyectos generalmente reconocido como buenas prácticas, es decir los conocimientos y prácticas descritos son aplicables a la mayoría de los proyectos, la mayoría de las veces, y que existe consenso sobre su valor y utilidad; la entidad y/o el equipo directivo del proyecto son los responsables de establecer lo que es apropiado para cada proyecto concreto de la Empresa que se dedica al rubro de la construcción, prestando servicios en la elaboración de estudios de Pre Inversión (perfiles), Expedientes y Ejecución de Obras Civiles, asociado con municipalidades y entidades. Las dimensiones consideradas son: Formalización y autorización, Planificación del proyecto, Ejecución del proyecto, gestión de conocimiento del proyecto.

Análisis descriptivo de las variables de estudio

Gestión de proyectos

X₁: Formalización y autorización del proyecto

X₂: Planificación del proyecto

X₃: Ejecución del proyecto

X₄: Gestionar el conocimiento del proyecto

Calidad de servicio

Y1: Elementos tangibles

Y2 Fiabilidad

Y3 Capacidad de respuesta

Y4 Seguridad

Gestión de proyectos

Es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo, se logra mediante la aplicación e integración lógica los procesos identificados para alcanzar los objetivos específicos del proyecto. PMI. (2017).

Formalización y autorización del proyecto

Ortiz, (2017), la razón de ser es que, esas grandes empresas deben tener responsabilidades fiscales a las que deben responder cuando ejecuta una transacción de compra o gastos y debe declarar al fisco para que le deduzcan de sus ingresos brutos y pagar menos impuestos sobre la renta.

Es el proceso de autorización formal de un proyecto y confiere al director de proyecto la autoridad para asignar los recursos de la organización a las actividades del proyecto. Los beneficios clave de este proceso son que proporciona un vínculo directo entre el proyecto y los objetivos estratégicos de la organización, crea un registro formal del proyecto y muestra el compromiso de la organización con el proyecto, PMI (2017).

Planificación del proyecto

Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto es el proceso de definir, preparar y coordinar todos los componentes del plan y consolidarlos en un plan integral para la dirección del proyecto. El beneficio clave de este proceso es la producción de un documento comprensivo que define la base para todo el trabajo del proyecto y el modo en que se realizará el trabajo. PMI (2017)

Ejecución del proyecto

Dirigir y Ejecutar del Proyecto es el proceso de liderar y llevar a cabo el trabajo definido en el plan para la dirección del proyecto e implementar los cambios aprobados para alcanzar los objetivos del proyecto. El beneficio clave de este proceso es que proporciona la dirección

general del trabajo y los entregables del proyecto, mejorando así la probabilidad de éxito del proyecto. Este proceso se lleva a cabo a lo largo de todo el proyecto.

Gestionar el conocimiento del proyecto

Gestionar el Conocimiento del Proyecto es el proceso de utilizar el conocimiento existente y crear nuevo conocimiento para alcanzar los objetivos del proyecto y contribuir al aprendizaje organizacional. Los beneficios clave de este proceso son que el conocimiento organizacional previo se aprovecha para producir o mejorar los resultados del proyecto y que el conocimiento creado por el proyecto está disponible para apoyar las operaciones de la organización y los futuros proyectos o fases PMI (2017).

Calidad de servicio

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas frente a sus percepciones, entendidas como las creencias que tienen los usuarios sobre el servicio recibido. Duque, E. (2005).

Elementos tangibles

Incluye los aspectos físicos del servicio. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. Duque, (2005).

Fiabilidad

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento, Duque, (2005).

Capacidad de respuesta

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. Duque, (2005).

Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. Duque, (2005).

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión de proyectos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Formalización y autorización del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias interpersonales ▪ Profesionales idóneos ▪ Presupuesto 	1-6	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios de aceptación ▪ Riesgos ▪ Estrategias 			
Planificación del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcance ▪ Tiempo ▪ Costo 	7-12		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos ▪ Guías ▪ Procedimientos 			
Ejecución del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo de obra ▪ Gestión del servicio ▪ Dirección 	13-18		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información ▪ Trabajo holístico ▪ Sistema integrado 			
Gestionar el conocimiento del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clima de confianza ▪ Gestión de conocimiento ▪ Interacción de conocimiento 	19-24		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento organizacional ▪ Información práctica ▪ Conocimiento adquirido 			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones con acceso ▪ Ambientes cómodos ▪ Organización adecuada 	1-8	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseños ▪ Publicidad ▪ Modelos 			
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevos diseños ▪ Espacios adaptables ▪ Cumplimiento 	9-16		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesionales capacitados ▪ Profesionales comprometidos ▪ Profesionales con empatía 			
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambientes personalizados ▪ Material acorde al diseño ▪ Plazos de entrega 	17-24		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad del producto ▪ Calidad – precio ▪ Plazos de entrega 			
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesoría ▪ Empatía ▪ Compromiso 	25-32		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés ▪ Calidad ▪ Cumplimiento 			

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población, muestra y muestreo

La población en la investigación estuvo compuesta por 64 personas, involucrados en la gestión de proyectos y calidad de servicios, la muestra de estudio, abarca a todos los involucrados en el desarrollo de la investigación por lo cual para la selección de la muestra se utilizará un muestreo no probabilístico.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$$

Reemplazando los datos en la fórmula, obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 64}{(64-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 40$$

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra.

Z²: es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza)

N: es el tamaño de la población.

p=q Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%

E²: es el error muestral (0.05)

El estudio consideró a muestra de 40 personas, involucrados en la gestión de proyectos y calidad de servicios, en las Instalaciones Sanitarias en la zona de influencia para los Juegos Panamericanos Villa El Salvador.

Para el muestreo se asumió el probabilístico, en consecuencia, se aplicó la fórmula para muestras finitas.

Los criterios de inclusión consideraron a los colaboradores y proveedores que participaron en el proceso de gestión del proyecto de Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Villa El Salvador. En cuanto a los usuarios se considera a los beneficiarios de la zona de influencia de la Villa Panamericanos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación, para medir la variable gestión de proyectos, se desarrollará la técnica de la encuesta. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la encuesta es más numérica y menos profunda, en la cual se codifica y tabula los datos de estudio con facilidad. De esa manera, se plantea la utilización del cuestionario, según esta apreciación, Gómez, (2002), manifestó que la recolección de datos bajo el enfoque cuantitativo es semejante a la medición, en donde se captura la realidad que se desea estudiar; entre los tipos de herramientas de recaudación de datos se encuentra los cuestionarios, la observación y la

entrevista. Gómez señala que el cuestionario es un conjunto de interrogantes que se aplica a las variables que se van a medir. En esa misma línea de ideas, el cuestionario de gestión estratégica, se encuentra formado por ítems que se medirán mediante el escalamiento de tipo Likert. Para la variable calidad de servicio, se aplicará del mismo modo el cuestionario, teniendo en cuenta las dimensiones del estudio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad. En esa misma línea de ideas, el cuestionario de calidad de servicio, se encuentra formado por ítems que se medirán mediante el escalamiento de tipo Likert. Para la validez de los instrumentos se utilizará la validez de contenido, “grado en que los ítems responden a las dimensiones” Hernández (2014), en consecuencia, los instrumentos gestión de proyectos y calidad de servicios serán examinados por el método de juicio de expertos, para establecer la validez de cada una de las dimensiones de la variable.

Técnica: que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

Instrumentos El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

Cuestionario:

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) define que el cuestionario es un conjunto de preguntas, respecto de una a más variables que se van a medir, preparado cuidadosamente, y coherente con los hechos y aspectos del problema, siendo el instrumento más usado para recoger información.

Variable 1: Gestión de Proyectos

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre <i>gestión de proyectos</i>
Autor:	Mgtr. Tomas De La Cruz Nolasco
Procedencia:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Determinar como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador
Administración:	Individual

Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a conocer la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), No estoy seguro (3), En desacuerdo (2), y totalmente en desacuerdo (1). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable <i>gestión de proyectos</i>

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Calidad de Servicio

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre: Calidad de Servicio
Autor:	Mg. Tomas De La Cruz Nolasco
Procedencia:	Lima – Perú, 2020
Objetivo:	Determinar como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a conocer como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias
Estructura:	La escala consta de 32 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), No estoy seguro (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los

ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración propia

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), la validez interna es el “Grado de confianza que se tiene de que los resultados del experimento se interpreten adecuadamente y sean válidos (se logra cuando hay control). La confiabilidad de los instrumentos, se desarrollará mediante el análisis de consistencia interna de los instrumentos gestión de proyectos y calidad de servicios, se aplicará la prueba estadística Alpha de Cronbach.

Tabla 3 Resultado de Validez del cuestionario Gestión de Proyectos

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Jean P. Wong Silva	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Raúl Tejada Navarrete	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Bertha Silva Narvaste	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4 Resultado de Validez del cuestionario sobre Calidad de Servicio

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Jean P. Wong Silva	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Raúl Tejada Navarrete	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Bertha Silva Narvaste	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra de 40 involucrados en la gestión de proyectos y calidad de servicios. Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 25.0. Según Hernández, et al (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de Proyectos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Formalización y autorización del proyecto	,778	6
Planificación del proyecto	,764	6
Ejecución del proyecto	,876	6
Gestionar el conocimiento del proyecto	,869	6
Gestión de Proyectos	,867	24

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tabla 5, las dimensiones Formalización y autorización del proyecto, Planificación del proyecto, Ejecución del proyecto y Gestionar el conocimiento del Proyecto tienen alta confiabilidad. Asimismo, la variable Gestión de Proyectos tiene confiabilidad muy alta. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 6 Resultados de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Calidad de Servicio

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Elementos tangibles	,783	8
Fiabilidad	,873	8
Capacidad de respuesta	,871	8
Seguridad	,856	8
Calidad de Servicio	,877	32

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7 Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Gómez, M. (2012)

Como podemos observar, la tabla 5 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

2.5 Procedimiento

Se procedió con la aplicación del cuestionario, a través de las encuestas, a los 40 involucrados en el proyecto de las instalaciones sanitarias, juegos panamericanos en Villa el Salvador.

2.6 Métodos de análisis de datos

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Gómez, (2012) afirma que, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular, las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son.

Estadística descriptiva

Se aplicaron estadísticas descriptivas: tablas de frecuencias para las dos variables principales y tablas de contingencia entre las variables principales Gestión de Proyectos y Calidad del Servicio, con cada dimensión de la variable Gestión del proyecto. Para el contraste de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente, se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Se describen de manera sucinta como serán organizados los resultados estadísticos

descriptivos, señalando tipos de tablas y figuras, quienes deberán ser los más adecuados para su interpretación y análisis.

Estadística inferencial

Formulación de la hipótesis estadística

Ha: La gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho: La gestión de proyectos no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significación:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

A un nivel de confiabilidad de 95%

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Estadístico de prueba

Enunciar la prueba estadística, emitiendo su caracterización

2.7 Aspectos éticos

Se estableció con los involucrados que aceptaron en realizar las encuestas, en relación a las dos variables, del presente trabajo de investigación, la reserva total de la identificación de los mismos.

III. Resultados

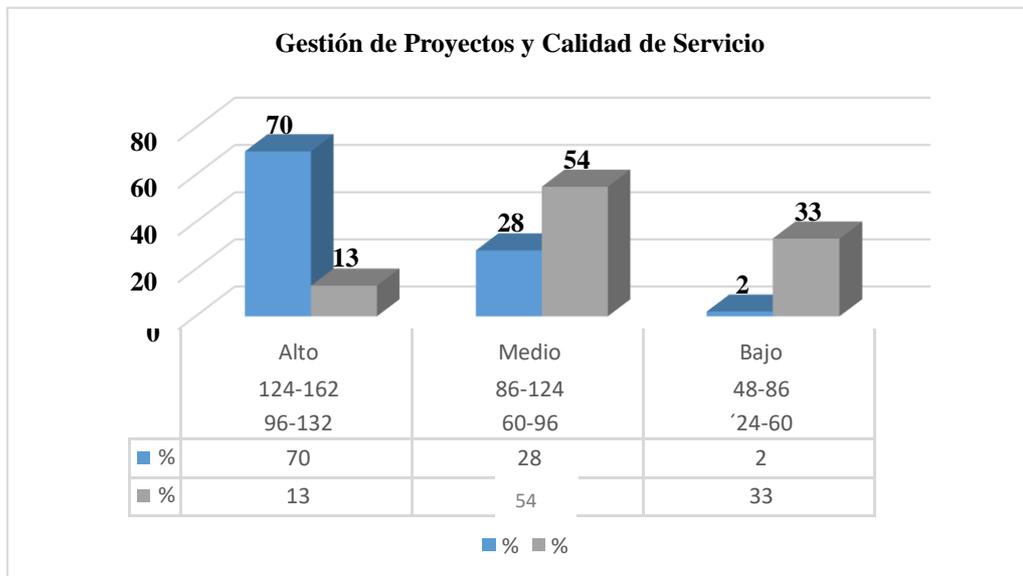
Estadística Descriptiva

Tabla 8 Descripción de los niveles de Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio

Rango	Niveles	Gestión de proyectos		Calidad de servicio		
		fi	hi	fi	hi	
96-132	124-162	Alto	28	70	5	13
60-96	86-124	Medio	11	28	22	54
24-60	48-86	Bajo	1	2	13	33
		Total	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 01 Niveles de Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia

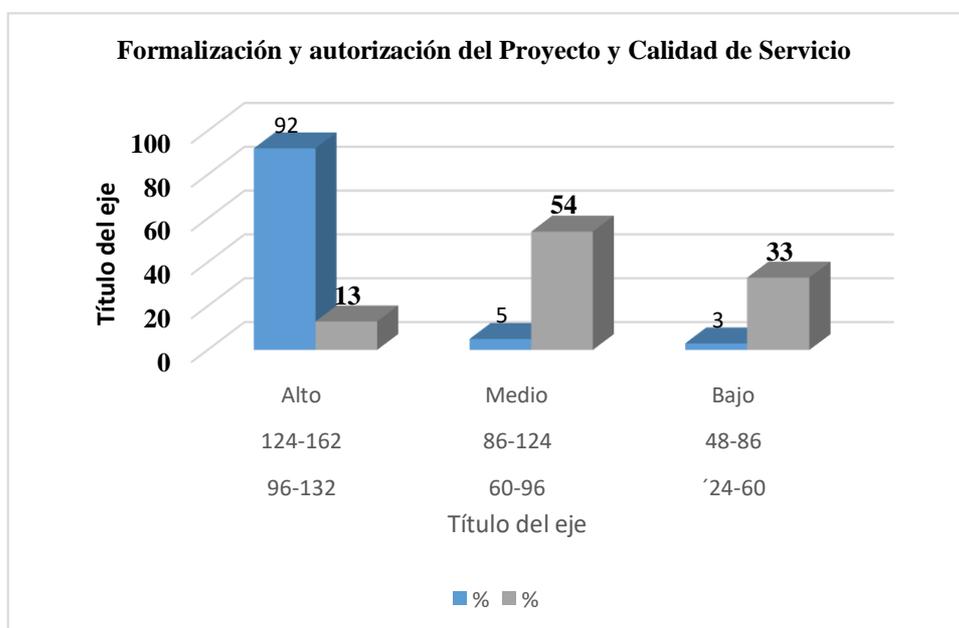
De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 70% en la *Gestión de Proyectos* frente a *Calidad de Servicio* a 13%, lo que demuestra que a mejor gestión de proyectos mejorara la calidad de Servicio.

Tabla 9 Descripción de los niveles de Formalización y autorización del proyecto y Calidad de Servicio

Rangos	Rangos	Niveles	Formalización y autorización del proyecto		Calidad de servicio	
			fi	hi	fi	hi
26-30	124-162	Alto	37	93	5	13
22-26	86-124	Medio	2	5	22	54
18-22	48 -86	Bajo	1	3	13	33
		Total	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 02 Niveles de Formalización y autorización del proyecto y Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia

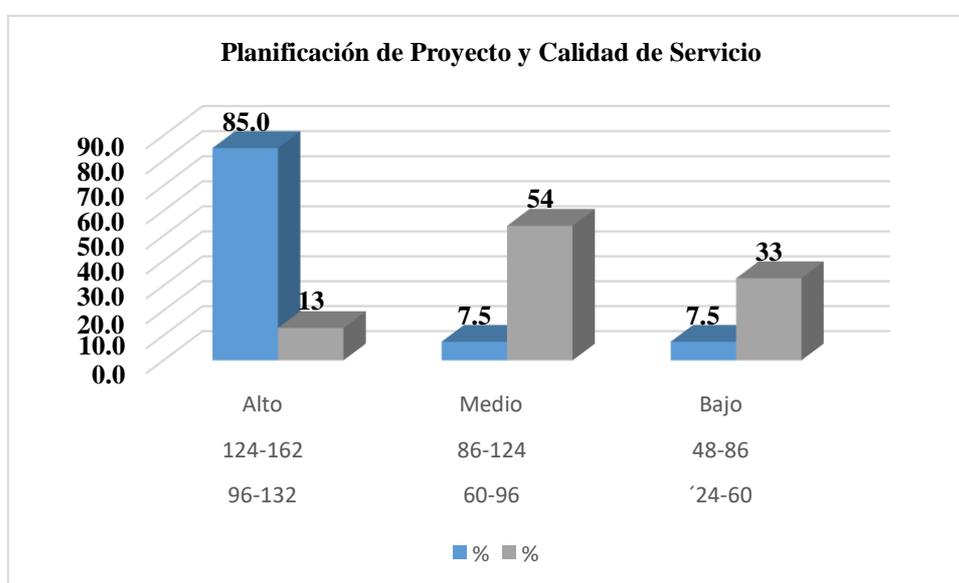
De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 92% en la **Formalización y autorización del proyecto** frente a **Calidad de Servicio** a 13%, lo que demuestra que a mejor **Formalización y autorización del proyecto mejorará** la calidad de Servicio.

Tabla 10 Descripción de los niveles de Planificación del proyecto y Calidad de Servicio

Rangos	Rangos	Niveles	Planificación del proyecto		Calidad de servicio	
			fi	hi	fi	hi
26-30	124-162	Alto	34	85	5	13
22-26	86-124	Medio	3	7.5	22	54
18-22	48 -86	Bajo	3	7.5	13	33
		Total	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 03 Niveles de Planificación del proyecto y Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia

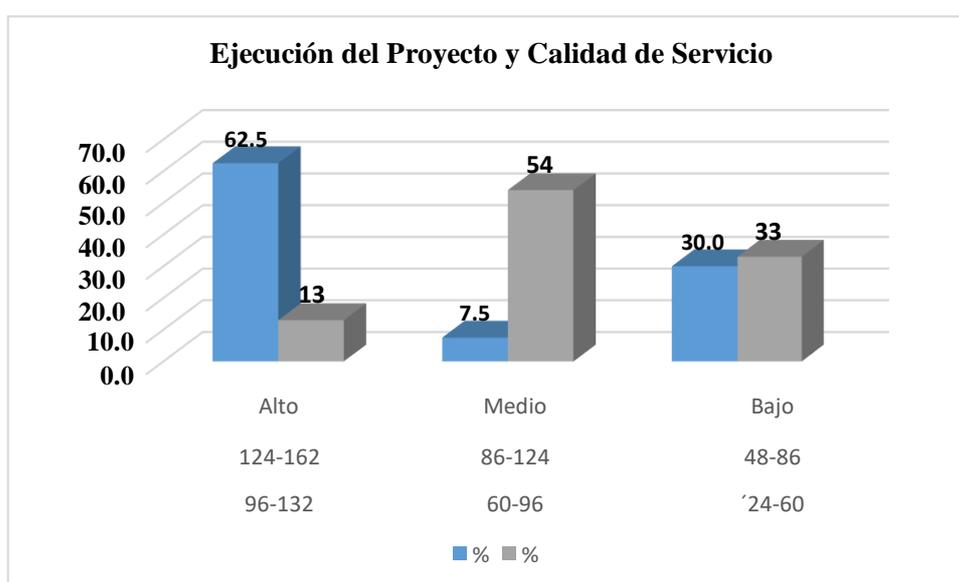
De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 85% en la **Planificación del proyecto frente a Calidad de Servicio a 13%**, lo que demuestra que a mejor **Planificación del proyecto mejorará** la calidad de Servicio.

Tabla 11 Descripción de los niveles de Ejecución del proyecto y Calidad de Servicio

Rangos	Rangos	Niveles	Ejecución del proyecto		Calidad de servicio	
			fi	hi	fi	hi
26-30	124-162	Alto	25	62.5	5	13
22-26	86-124	Medio	3	7.5	22	54
18-22	48 -86	Bajo	12	30	13	33
		Total	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 04 Niveles de Ejecución del proyecto y Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia

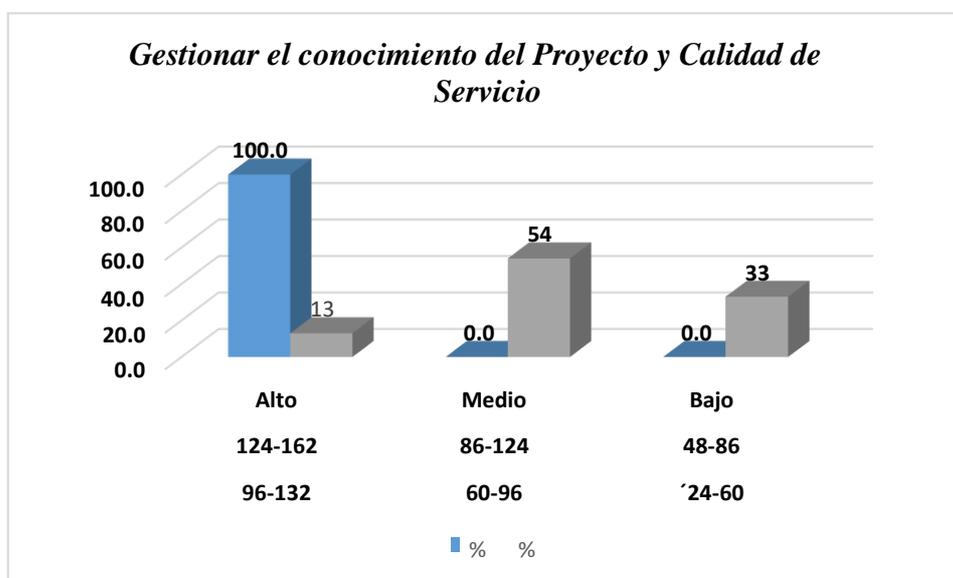
De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 62.5% en la **Ejecución del proyecto** frente a **Calidad de Servicio** a 13%, lo que demuestra que a mejor **Ejecución del proyecto** mejorará la calidad de Servicio

Tabla 12 Descripción de los niveles de Gestionar el conocimiento del proyecto y Calidad de Servicio

Rangos	Rangos	Niveles	Gestionar el conocimiento del proyecto		Calidad de servicio	
			fi	hi	fi	hi
26-30	124-162	Alto	40	100	5	13
22-26	86-124	Medio	0	-	22	54
18-22	48 -86	Bajo	0	-	13	33
		Total	40	100	40	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 05 Niveles de Gestionar el conocimiento del proyecto y Calidad de Servicio



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 100% en la *Ejecución del proyecto frente a Calidad de Servicio* a 13%, lo que demuestra que a mejor nivel de *Gestionar del conocimiento del proyecto* mejorará la calidad de Servicio

Estadística inferencial

Prueba de hipótesis general

Ha. La gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho. La gestión de proyectos no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Sherman:

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 13 La gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador

		<i>Gestión de proyectos</i>	<i>Calidad de Servicio</i>	
Rho de Spearman	<i>Gestión de Proyectos</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	<i>Calidad de Servicio</i>	Coefficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

La contrastación de la hipótesis general mostró que la *Gestión de proyectos* se relacionó directa y significativamente con la *Calidad de Servicio* según las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,551), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una *Gestión de proyectos* permitió una mejor *Calidad de Servicio* (Tabla 12).

Prueba de hipótesis Específica 1

Ha. La **Formalización y autorización del proyecto** influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho. La **Formalización y autorización del proyecto** no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 14 La Formalización y autorización del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador

		Formalización y autorización del proyecto	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Formalización y autorización del proyecto	Coficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	,002
	N	40	
	Calidad de Servicio	Coficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	40

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

La contrastación de la hipótesis específica 1 mostró que la **Formalización y autorización del proyecto** se relacionó directa y significativamente con la *Calidad de Servicio* según las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,687), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena **Formalización y autorización del proyecto** permitió una mejor *Calidad de Servicio* (Tabla 13).

Prueba de hipótesis Específica 2

Ha. La **Planificación del proyecto** influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho. La **Planificación del proyecto** no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 15 La Planificación del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador

		<i>Planificación del proyecto</i>	<i>Calidad de Servicio</i>
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
	<i>Planificación del proyecto</i>		
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,589**	1,000
	<i>Calidad de Servicio</i>		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	40	40

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

La contrastación de la hipótesis específica 2 mostró que la **Planificación del proyecto** se relacionó directa y significativamente con la *Calidad de Servicio* según las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,589, siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena **Planificación del proyecto** permitió una mejor *Calidad de Servicio* (Tabla 14).

Prueba de hipótesis Específica 3

Ha. La **Ejecución del proyecto** influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho. La **Ejecución del proyecto** no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 16 La Ejecución del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador

		<i>Ejecución del proyecto</i>	<i>Calidad de Servicio</i>
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
	<i>Ejecución del proyecto</i>		
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	40	40
	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
	<i>Calidad de Servicio</i>		
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	40	40

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

La contrastación de la hipótesis específica 3, mostró que la **Ejecución del proyecto** se relacionó directa y significativamente con la *Calidad de Servicio* según las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,657), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Ejecución del proyecto permitió una mejor *Calidad de Servicio* (Tabla 15).

Prueba de hipótesis Específica 4

Ha. La **Gestionar el conocimiento del proyecto** influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Ho. La **Gestionar el conocimiento del proyecto** no influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 17 La Gestionar el conocimiento del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador

		<i>Gestionar el conocimiento del proyecto</i>	<i>Calidad de Servicio</i>
Rho de Spearman	<i>Gestionar el conocimiento del proyecto</i>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588**
	<i>Calidad de Servicio</i>	N	.
		Coefficiente de correlación	40
	<i>Gestionar el conocimiento del proyecto</i>	Sig. (bilateral)	40
		N	,002
<i>Calidad de Servicio</i>	Coefficiente de correlación	,588**	
	Sig. (bilateral)	,002	
		N	40

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

La contrastación de la hipótesis específica 4, mostró que Gestionar el conocimiento del proyecto, se relacionó directa y significativamente con la *Calidad de Servicio* según las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,588), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Gestión del conocimiento del proyecto permitió una mejor *Calidad de Servicio* (Tabla 16).

IV. Discusión

En nuestro País, han existido una serie de inconvenientes y problemas en relación a la gestión de proyectos, a nivel del sector empresarial privado y de la ejecución del sector gubernamental, existiendo en la actualidad una serie de deficiencias en relación a la calidad de servicios sanitarios. Si bien es cierto el agua es un problema mundial existente, el gobierno central, regional, local no han buscado las soluciones pertinentes para maximizar este recurso en beneficio de nuestra población. Aún se siente más en nuestra realidad frente a esta pandemia que estamos viviendo por el COVID-19, donde existe ciudades que aún se abastece el agua a través de cisternas empeorando la situación que vivimos y colapsando así, cualquier política pública de salud que exista. Sin embargo, la gestión de proyecto realizada en forma holística, ha permitido que la Villa Panamericana sirva de infraestructura para el sector salud, siendo emblemática esta construcción que se ha mantenido en el tiempo, cumpliendo el servicio de calidad adecuado en las instalaciones sanitarias, y no solo los que han participado en la construcción de este proyecto lo manifiestan, sino que se observa en nuestra realidad latente del día a día que se enfrenta nuestro País.

De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 70% en la Gestión de proyecto frente a calidad de servicio a 13%, lo que demuestra que a mejor gestión de proyectos mejorara la calidad de servicio, esto coincide con los estudios de. Muñoz. J., Marín, M. y Vallejo, J. (2015), quienes concluyen en una propuesta de procesos para la gestión de proyectos informáticos, así como la descripción de una serie de técnicas aplicables a los procesos. Villavicencio, L.; Contreras, W., y Sánchez, M. (2020), el estudio concluye que la metodología permite estandarizar la gestión de los proyectos de ejecución, en particular de aquellos que se desarrollan actualmente en la operación, generando un correcto desempeño en materia de salud y seguridad, avance físico y evaluación de costos del proyecto.

En concordancia a los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 92% en la Formalización y autorización del proyecto frente a calidad de servicio a 13%, lo que demuestra que a mejor Formalización y autorización del proyecto mejorara la calidad de Servicio. Coincide con Bizerra, I. (2016) quien uso un diseño general mixto secuencial, con un estudio exploratorio cualitativo y uno cuantitativo., obteniendo sus percepciones respecto de los stakeholders del proyecto y los determinantes de su satisfacción. Así mismo, Valdiviezo (2018), concluyó que una orientación de los resultados hacia los indicadores más relevantes relacionados con la gestión de la calidad del modelo EFQM.

Asimismo, en los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 85% en la Planificación del proyecto frente a Calidad de Servicio a 13%, lo que demuestra que a mejor Planificación del proyecto mejorará la calidad de Servicio, se asemeja a lo estudiado por Alarcón, J. (2017) su estudio concluyó que el modelo de mejora continua basado en procesos influye positivamente en los niveles de la calidad de los servicios que perciben los clientes.

Así también, Vásquez (2019), el estudio arrojó que existe un alto grado de desconocimiento del concepto de gestión de la calidad, así como su influencia en el control de obras, demostró que la implementación de un SGC en la empresa es práctica y flexible y se puede adecuar según el tipo de empresa a implementar y el tipo de obra a ejecutar.

De acuerdo con los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 62.5% en la Ejecución del proyecto frente a calidad de servicio a 13%, lo que demuestra que a mejor Ejecución del proyecto mejorará la calidad de Servicio, este resultado coincide con Muñoz, J., Marín, M. y Vallejo, J. (2015), quienes concluyen en una propuesta de procesos para la gestión de proyectos informáticos, así como la descripción de una serie de técnicas aplicables a los procesos, así mismo también coincide con Bizerra, J. (2016) quien uso un diseño general mixto secuencial, con un estudio exploratorio cualitativo y uno cuantitativo., obteniendo sus percepciones respecto de los stakeholders del proyecto y los determinantes de su satisfacción. Así mismo, Valdiviezo, R. (2018), concluyó que una orientación de los resultados hacia los indicadores más relevantes relacionados con la gestión de la calidad del modelo EFQM.

Por otro lado, en los resultados, se evidencia que, existe en el nivel alto de 100% en la ejecución del proyecto frente a calidad de servicio a 13%, lo que demuestra que a mejor nivel de gestionar del conocimiento del proyecto mejorará la calidad de servicio, estos resultados se asemejan con Alarcón, J. (2017), concluyó que los procesos dados permitió realizar un análisis integral de las actividades llevadas a cabo por las empresas prestadoras de servicios a través del ciclo logístico, partiendo de la comprensión del proceso de prestación del servicio como una sucesión de proyectos.

V. Conclusiones

Primera. La contrastación de la hipótesis general mostró que la Gestión de proyectos se relacionó directa y significativamente con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,551), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una Gestión de proyectos permitió una mejor Calidad de Servicio. La gestión de proyectos determina que tiene correlación con la calidad de servicios de acuerdo a la presente investigación.

Segunda. La contrastación de la hipótesis general mostró que la Formalización y autorización del proyecto se relacionó directa y significativamente con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,687), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Formalización y autorización del proyecto permitió una mejor Calidad de Servicio. En la formalización y autorización del proyecto se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de servicios.

Tercera. La contrastación de la hipótesis general mostró que la Planificación del proyecto se relacionó directa y significativamente con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,589), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Planificación del proyecto permitió una mejor Calidad de Servicio. Entre la planificación del proyecto y la calidad de servicio existe una relación directa y significativa.

Cuarta. La contrastación de la hipótesis general mostró que la Ejecución del proyecto se relacionó directa y significativamente con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,657), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Ejecución del proyecto permitió una mejor Calidad de Servicio. La ejecución del proyecto se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de servicio.

Quinta. La contrastación de la hipótesis general mostró que Gestionar el conocimiento del proyecto, se relacionó directa y significativamente con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 ($p = 0,002 < 0,05$; Rho de Spearman = 0,588), siendo la correlación positiva de intensidad moderada, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por ello, una buena Gestionar el conocimiento del proyecto permitió una mejor Calidad de Servicio. El gestionar del conocimiento del proyecto se relaciona en forma directa y significativa con la calidad de servicio.

VI. Recomendaciones

Primera. Si la Gestión de proyectos se relacionó con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019, recomendamos mantener el nivel de aceptación de los usuarios tratando de recomendar a todo el personal que procuren mejorar la atención cada día con la finalidad de mantener a los usuarios con una opinión favorable. Por lo que es necesario, la participación de un trabajo holístico de los que intervienen en la gestión de los proyectos para obtener resultados sostenibles en beneficio de los usuarios.

Segunda. Si la Formalización y autorización del proyecto se relacionó con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019, recomendamos que los líderes formalicen y autoricen el proyecto con la finalidad de que los usuarios tengan opinión favorable. Es importante considerar la formalización y autorización del proyecto, para gestionar un proyecto debidamente autorizado, para dar una calidad de servicio sin problemas legales posteriores.

Tercera. Si la Planificación del proyecto se relacionó con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019, recomendamos que los líderes planifiquen proyectos con la finalidad de que los usuarios tengan opinión favorable. Es imprescindible, planificar adecuadamente cada uno de los procesos de la gestión del proyecto, para brindar la calidad de servicio que esperan obtener los usuarios y los gestores del proyecto.

Cuarta. Si la Ejecución del proyecto se relacionó Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019, recomendamos que los líderes Ejecuten proyectos con la finalidad de que los usuarios tengan opinión favorable. Para realizar una ejecución adecuada, es necesario determinar el ámbito de influencia del proyecto, así como identificar adecuadamente a los beneficiarios.

Quinta. Si la Gestión del conocimiento del proyecto, se relacionó con la Calidad de Servicio de las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019, recomendamos que los líderes Ejecuten proyectos con la finalidad de que los usuarios tengan opinión favorable. Es importante tener una base de datos que se retroalimente en forma periódica, para mejorar en forma progresiva en todos los aspectos de la gestión de los proyectos, para brindar una calidad de servicio esperada.

VII. Propuesta

De acuerdo al trabajo de investigación realizado, así con la experiencia del transcurrir del tiempo en el sector construcción, se propone, la creación de un norma que permita, que aquellas empresas constructoras que ejecutan adecuadamente los proyectos del Estado, sean considerados a través de invitaciones directas, sin pasar por todo el proceso que establece las Contrataciones del Estado y así contribuir al desarrollo del País, porque cada vez que existen nuevos proyectos, existen nuevas licitaciones, y los ganadores son empresas que no tienen experiencia comprobada de la construcción y sostenibilidad de los proyectos.

Los consorcios de las empresas constructoras, que participan activamente en los proyectos, deben de ser considerados dentro de una lista corta, por el período de tres años, a fin de evaluar sus aportes y responsabilidad en la ejecución de los proyectos que realizan, para que no se tengan inconvenientes posteriores, con las infraestructuras diseñadas, las cuáles en cada construcción van siendo mejoradas, en función a la experiencia obtenida.

La Gestión de proyectos es primordial ante la gran competencia entre empresas y para lograr permanecer debe existir Calidad de Servicio que se brinda. Los gobiernos Regionales y locales deben atender necesidades de índole de salud mediante la priorización en la gestión de proyectos con calidad de Servicio en este caso las Instalaciones Sanitarias, que tiene gran importancia en la salud pública, la cual busca satisfacer y resolver las necesidades de salud del país, especialmente en la población.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se proyecta en ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización. Es de suma importancia darle la atención necesaria a la calidad de servicio de la empresa, sin importa giro o tamaño de estas, ya que brinda una fortaleza a la entidad, para poder detectar a tiempo posibles riesgos que pueden llegar a convertirse en una amenaza, que pudieran ser irreparables.

Se debe mejorar la tecnología de la organización la cual facilitará la calidad del servicio en gran parte así conseguir la máxima satisfacción del cliente, resultará rentable por que los beneficios se verán de inmediato, pues la máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y el funcionamiento de la organización.

VIII. Referencias

Acheson, (1998). *Transfer of technology*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0023824134&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=10&citeCnt=0&searchTerm=>

Aguilar, y Fuentes, (2007). *Barriers to achieving the water and sanitation-related Millennium Development Goals in Cancun, México at the beginning of the twenty-first century*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-34247263914&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=6&citeCnt=15&searchTerm=>

Alarcón (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador. Para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de Empresas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.

Al-Barqawi, y Zayed, (2008). *Infrastructure management: Integrated AHP/ANN model to evaluate municipal water mains' performance*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-56549108548&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+project+management+theories&nlo=&nlr=&nls=&sid=d01899432a9e23f9479f94cce1dd365d&sot=b&sdt=sisr&sl=43&s=TITLE-ABS-KEY%28+project+management+theories%29&ref=%28quality+of+service+in+sani+tary+facilities%29&relpos=3&citeCnt=70&searchTerm=>

Arriola, (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Buenos Aires. Alfagram.

Asadi-Lari, Farshad, Assaei, Vaez, Akbari, Ameri, Salimi, y Gray, (2005). *Applying a basic development needs approach for sustainable and integrated community development in less-developed areas: Report of ongoing Iranian experience*. Recuperado de:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-16844365912&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=7&citeCnt=13&searchTerm=>

Baltaglia, Carboni, y Cicchiolla, (2020) *Evaluación de los efectos de la ley anticorrupción en las finanzas empresariales: evidencia de América Latina*
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972652720932783>

Barrantes, (2016). *Diagnóstico de las condiciones de habitabilidad de la vivienda en el distrito villa el salvador – sectores 7, 9 y 10*. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Cecilia/Downloads/Diagnostico.Villa.El.Salvador.pdf>

Berdugo, Barbosa, y Prada, (2016) *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. DYNA 83 (197), pp. 212-221. June, 2016 Medellín. ISSN 0012-7353.

Bizerra, (2016). *Estudio de las prioridades en la satisfacción de los Stakeholders en proyectos de colaboración público privada de agua y saneamiento*. Artículo de su Tesis Doctoral. Dirección de Operaciones Universidad Ramón LLull.
<https://oatd.org/oatd/record?record=handle%5C:10803%5C%2F352471>

Brauer, Zhao, Bennitt, y Stanaway, (2020). *Global Access to Handwashing: Implications for COVID-19 control in low-income countries*. Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085155134&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=COVID&nlo=&nlr=&nls=&sid=8696f84f8bd785ac21e38e45d06d192a&sot=b&sdt=sisr&sl=20&s=TITLE-ABS-KEY%28COVID%29&ref=%28unicef++water+in+the+world%29&relpos=9&citeCnt=3&searchTerm=>

Bravo, (2011). *Gestión de Procesos resumen_libro_Gestion_de_procesos_JBC_2011.pdf*

Büyüközkan, Havle, y Feyzioğlu, (2020). *A new digital service quality model and its strategic analysis in aviation industry using interval-valued intuitionistic fuzzy AHP*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

[85084405744&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=005004a0165f7a0b6ec45e71b993f3b9&sot=b&sdt=sisr&cluster=scosubjabbr%2c%22COMP%22%2ct%2c%22ENGI%22%2ct%2c%22SOCI%22%2ct%2b%2c%22BUSI%22%2ct&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28quality+of+service%29&ref=%28%28project+management+and+quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084405744&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=005004a0165f7a0b6ec45e71b993f3b9&sot=b&sdt=sisr&cluster=scosubjabbr%2c%22COMP%22%2ct%2c%22ENGI%22%2ct%2c%22SOCI%22%2ct%2b%2c%22BUSI%22%2ct&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28quality+of+service%29&ref=%28%28project+management+and+quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=)

Causado-Rodriguez, Charris, y Guerrero, (2019). *Continuous improvement of customer service through SERVQUAL and petri network in Santa Marta restaurant – Colombia*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85062885381&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=SERVICIO+DEL+CLIENTE&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28SERVICIO+DEL+CLIENTE%29&relpos=2&citeCnt=0&searchTerm=>

Clemenza, Gotera, y Araujo, (2009). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012358007.pdf>

Cobo, (2018). *International scientific production on project management in Library and Information Science: 1996-2015*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2018000200125

Chakravarty, Bhattacharya, y Das, (2017). *Water, sanitation and hygiene: The unfinished agenda in the World Health Organization South-East Asia Region* Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85046989646&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=1&citeCnt=10&searchTerm=>

- Decreto Legislativo, Nro.1248 (2016). *Normas Legales del Diario Oficial del Perú, el peruano*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-dicta-medidas-para-agilizar-el-proce-decreto-legislativo-n-1248-1456051-1>
- Duque, (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80 Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Espinoza, (2019). *Desarrollo de un software para la gestión de proyectos de desarrollo PM4R que permita automatizar la etapa de planificación para estimar tiempos a través de algoritmos de aprendizaje automático*. <https://core.ac.uk/reader/211084930>
- Gómez, (2002). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina, Córdoba: Brujas.
- González-Muñoz, y Palomino-Camargo, (2012). *Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/545/54523558009.pdf>
- GWP. (2009). Global Water Partnership. *Manual para la Gestión Integrada de Recursos Hídricos en Cuencas*. Recuperado de: https://www.rioc.org/IMG/pdf/RIOC_GWP_Manual_para_la_gestion_integrada.pdf
- Hernández, Fernández, y Baptista, (2014). *Metodología de Investigación*. 5ta. Ed. México: Mc Graw Hill.
- INEI (2020). *Instituto Nacional de Estadística e Informática, formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Recuperado de: http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf
- Jahmani, Bourini, y Jawabreh, (2020). *The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emiratos*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086674871&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=SERVICIO+DEL+CLIENTE&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82c>

[ef93323b&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28SERVICIO+DEL+CLIENTE%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0016056881&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28SERVICIO+DEL+CLIENTE%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=)

Krasauskas, (1974). *Delivery of a public water supply: standards, safeguards, and differences*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-0016056881&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=12&citeCnt=0&searchTerm=>

Larrabure, Barrudabeña, y López, (2020). *Importancia de la gestión de la Configuración en entornos Industriales Complejos en ingeniería de*. <https://www.revistadyna.com/busqueda-NT/importancia-de-gestion-de-configuracion-en-entornos-industriales-complejos>.

Li, H., Smith, Cohen, Wang, Li, Zhang, Zhong, y Zhang, (2018). *Implementation of wáter safety plans in China 2004 – 2018*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073018280&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+PROJECTS+MANAGEMENT&nlo=&nlr=&nls=&sid=e39da67b82c42dfcab542665641067f3&sot=b&sdt=sisr&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28+PROJECTS+MANAGEMENT%29&ref=%28LESSONS+LEARNED+FRO M+PROJECTS+OF+SANITARY+FACILITIES%29&relpos=0&citeCnt=3&searchTerm=>

Lloyd, (2018). *Smart water: Data capture and analysis for sustainable water management*. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85050903140&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+PROJECTS+MANAGEMENT&nlo=&nlr=&nls=&sid=e39da67b82c42dfcab542665641067f3&sot=b&sdt=sisr&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28+PROJECTS+MANAGEMENT%29&ref=%28LESSONS+LEARNED+FRO M+PROJECTS+OF+SANITARY+FACILITIES%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=>

- Lopera, (2002). “Una ética bibliotecológica para afrontar los retos de nuestro tiempo”.
Revista Interamericana de Bibliotecología.
- Loucks, y Van, (2017). *Water resource systems planning and management: An introduction to methods, models, and applications.* Recuperado de:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85054424945&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+PROJECTS+MANAGEMENT&nlo=&nlr=&nls=&sid=e39da67b82c42dfcab542665641067f3&sot=b&sdt=sisr&sl=35&s=TITLE-ABS-KEY%28+PROJECTS+MANAGEMENT%29&ref=%28LESSONS+LEARNED+FRO M+PROJECTS+OF+SANITARY+FACILITIES%29&relpos=4&citeCnt=73&searchTerm=>
- Nápoles, (2013). *Procedimiento para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una dirección integrada de proyecto. Aplicación en la Empresa de Servicios Ingenieros Dirección Integrada de Proyectos Trasmases.* (Tesis). Recuperado de:
<https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/handle/uho/6222>
- Navarro. (2019). *Metodología de gestión de proyectos para el CIADEG-TEC*
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10873>
- Mateo, (2005). *Cómo Gestionar y Planificaron Proyecto en la Empresa*
https://www.academia.edu/4597946/C%C3%93MO_GESTIONAR_Y_PLANIFICAR_UN_PROYECTO_EN_LA_EMPRESA
- Muñoz, (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis.* México: Pearson Educación.
- Muñoz. Marín, M. y Vallejo, (2015). *La vigilancia tecnológica en la gestión de proyectos de I + D + i: recursos y herramientas* <http://eprints.rclis.org/9400/>
- Mutyambizi, Mokhele, Ndinda, y Hongoro, (2020). *Access to and satisfaction with basic services in informal settlements: Results from a baseline assessment survey.* Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7345018/>
- OMS. (2006). *Organización Mundial de la Salud, guías para la calidad del agua potable.* Recuperado de:
https://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_fulll_lowres.pdf?ua=1

- Niño, Mejía, Sánchez, Palacios, y Vargas, (2020). *Una Plataforma para la Gestión y Programación de Proyectos Utilizando Redes de Petri*
<https://www.revistadyna.com/busqueda-MN/una-plataforma-para-gestion-y-programacion-de-proyectos-utilizando-redes-de-petri>
- Ortiz, (2017). *Formalizar mi Proyecto Empresarial ¿Vale la Pena?*
<https://finanzasyproyectos.net/formalizar-vale-la-pena/>
- Pedraza-Melo, (2014). *Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso aBc*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
- Miquel, y Moliner, (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. (Tesis Doctoral)*. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/handle/10803/10357#page=1>
- PMI (2017). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos. Guía del PMBOK Project Management Institute, Inc. 6ta. Ed. ISBN: 978-1-62825-194-4*.
- Salazar, (2020). *Gestión de calidad con el uso del Benchmarking en las micro y pequeñas empresas del rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (calzado) de la ciudad de Huaraz, 2018*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16404>
- Sánchez, y Sánchez, M.C. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Instituto de Investigaciones Económicas. Universidad Nacional Autónoma de México*.
- Sánchez-Arias, y Solarte-Pazos, (2010). *El cuerpo de conocimientos del Project Management Institute-Pmbok® Guide, y las especificidades de la gestión de proyectos. Una revisión crítica*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81818989008.pdf>
- Shek, (2013). *Enfoque de gestión de proyectos en las organizaciones dedicadas a proyectos de investigación. Caso: Grupo de Investigación GIRH*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20628498010.pdf>
- Shirley, (2016). *Proyecto administración para la asistencia sanitaria* 19 de abril de 2016. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85052168219&origin=resultslist&sort=plf->

[f&src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=a0f5ce8a5d79af9ac579b09d293304e5&sot=b&sdt=sisr&cluster=scosubjabbr%2c%22COMP%22%2ct%2c%22ENGI%22%2ct%2c%22SOCI%22%2ct%2b%22scosubjabbr%2c%22BUSI%22%2ct%2b%22scosrctype%2c%22b%22%2ct%2b%22scosubtype%2c%22bk%22%2ct&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28quality+of+service%29&ref=%28%28%28%28%28%28project+management+and+quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29&relpos=6&citeCnt=5&searchTerm=](https://scopus.com/search/formula?src=s&st1=quality+of+service&nlo=&nlr=&nls=&sid=a0f5ce8a5d79af9ac579b09d293304e5&sot=b&sdt=sisr&cluster=scosubjabbr%2c%22COMP%22%2ct%2c%22ENGI%22%2ct%2c%22SOCI%22%2ct%2b%22scosubjabbr%2c%22BUSI%22%2ct%2b%22scosrctype%2c%22b%22%2ct%2b%22scosubtype%2c%22bk%22%2ct&sl=33&s=TITLE-ABS-KEY%28quality+of+service%29&ref=%28%28%28%28%28%28project+management+and+quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29+AND+%28quality+of+service%29%29&relpos=6&citeCnt=5&searchTerm=)

Tamayo, (2004). *El Proceso de investigación científica. (4ta. Ed.)*. México: Limusa. ISBN: 968-18-5872-

Trujillo, y Vera, (2009). *Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible*
<https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>

Udaondo, (1992). *Gestión de Calidad*. Recuperado de:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hoRlEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=gestion+de+proyecto+y+calidad+de+servicios&ots=qg8oRf_u-h&sig=ITzA840HA5UyNCwxJOVnZB8Va2Q#v=onepage&q=gestion%20de%20proyecto%20y%20calidad%20de%20servicios&f=false

UNICEF (2020). *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*. Recuperado de:
<https://www.unicef.es/noticia/cada-dia-4000-ninos-mueren-por-falta-de-agua-potable-y-sistemas-de-saneamiento>

Valdiviezo, (2018). *Evaluación de los resultados de gestión para la mejora de la calidad en las Oficinas de Gestión de la Calidad de Essalud, Lima, 2017. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Escuela de Postgrado. Universidad César Vallejo. Lima Perú.*

Valle, (2017). *Propuesta Metodológica para medir el nivel de madurez de la gestión de Proyectos en empresas de Ingeniería*
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372017000100008

- Vásquez, (2019). *Gestión de la calidad en el control de obras de alcantarillado sanitario y su impacto en el éxito de la construcción e instalación de redes de alcantarillado sector I distrito la Esperanza Trujillo. Escuela de Ingeniería Civil. Gestión de Proyectos de Construcción. Universidad Antenor Orrego. Trujillo Perú.*
- Verdeil, (2004). *Branchements collectifs et pratiques sociales à Metro Cebu, Filipinas: Des servicios d'eau en quête de légitimation. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-4644372219&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+deficiency+provision+of+drinking+water+services&st2=&sid=92dc8bf4459333c02e5da82cef93323b&sot=b&sdt=b&sl=63&s=TITLE-ABS-KEY%28+deficiency+provision+of+drinking+water+services%29&relpos=8&citeCnt=2&searchTerm=>*
- Villavicencio, Contreras, W., y Sánchez, M. (2020). *Modelo de investigación en gestión de proyectos para la investigación en ingeniería <https://www.redalyc.org/pdf/206/20628498004.pdf>*
- Winarsih, Indriastuti, y Fuad, (2020). *Impact of covid-19 on digital transformation and sustainability in small and medium enterprises (smes): a conceptual framework. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85087002740&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=COVID&st2=&sid=c91809aa8ee9c622da95533ead04978b&sot=b&sdt=b&sl=20&s=TITLE-ABS-KEY%28COVID%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>*
- Zhang, Yang, Liao, y Chen, (2020). *Influence Mechanisms of Factors on Project Management Capability. Recuperado de: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085731471&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=+project+management+theories&st2=&sid=bd996a75fa5b451e6b017d961c683b07&sot=b&sdt=b&sl=43&s=TITLE-ABS-KEY%28+project+management+theories%29&relpos=7&citeCnt=0&searchTerm=>*

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de Proyectos y Calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias, Juegos Panamericanos Villa El Salvador 2019

Autor: Tomas De La Cruz Nolasco

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																											
<p>Problema principal: P_g: ¿De qué manera la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?</p> <p>Problemas específicos: P_{e1}: ¿De qué manera la Formalización y autorización del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?</p> <p>P_{e2}: ¿De qué manera la Planificación del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias</p>	<p>Objetivo general: O_g: Determinar como la gestión de proyectos influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador</p> <p>Objetivos específicos O_{e1}: Determinar de qué manera la Formalización y autorización del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p> <p>O_{e2}: Determinar de qué manera la Planificación del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos</p>	<p>Hipótesis general: H_g: La gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p> <p>Hipótesis específicas H_{e1}: La Formalización y autorización del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p> <p>H_{e2}: La Planificación del proyecto influye significativamente en</p>	<p>VI: Gestión de Proyectos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Formalización y autorización del proyecto</td> <td>Competencias interpersonales Profesionales idóneos Presupuesto</td> <td rowspan="2">1-6</td> <td rowspan="2">(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="6">Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60</td> </tr> <tr> <td>Criterios de aceptación Riesgos Estrategias</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Planificación del proyecto</td> <td>Alcance Tiempo Costo</td> <td rowspan="2">7-12</td> <td rowspan="6">(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="6">Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60</td> </tr> <tr> <td>Procesos Guías Procedimientos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Ejecución del proyecto</td> <td>Trabajo de obra Gestión del servicio Dirección</td> <td rowspan="2">13-18</td> <td rowspan="6">(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="6">Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60</td> </tr> <tr> <td>Información Trabajo holístico Sistema integrado</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango	Formalización y autorización del proyecto	Competencias interpersonales Profesionales idóneos Presupuesto	1-6	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60	Criterios de aceptación Riesgos Estrategias	Planificación del proyecto	Alcance Tiempo Costo	7-12	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60	Procesos Guías Procedimientos	Ejecución del proyecto	Trabajo de obra Gestión del servicio Dirección	13-18	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60	Información Trabajo holístico Sistema integrado
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango																										
Formalización y autorización del proyecto	Competencias interpersonales Profesionales idóneos Presupuesto	1-6	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60																										
	Criterios de aceptación Riesgos Estrategias																													
Planificación del proyecto	Alcance Tiempo Costo	7-12	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo		Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60																									
	Procesos Guías Procedimientos																													
Ejecución del proyecto	Trabajo de obra Gestión del servicio Dirección	13-18				(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) No estoy seguro (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Alto 96-132 Medio 60-96 Bajo 24-60																							
	Información Trabajo holístico Sistema integrado																													

<p>para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?</p> <p>P_{e3}: ¿De qué manera la Ejecución del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?</p> <p>P_{e4}: ¿De qué manera la gestión de conocimiento del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador?</p>	<p>Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p> <p>O_{e3}: Determinar de qué manera la Ejecución del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador</p> <p>O_{e4}: Determinar de qué manera la gestión de conocimiento del proyecto influye en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p>	<p>la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p> <p>H_{e3}: La Ejecución del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador</p> <p>H_{e4}: La gestión de conocimiento del proyecto influye significativamente en la calidad de Servicio en las Instalaciones Sanitarias para los Juegos Panamericanos Lima 2019 – Villa El Salvador.</p>	<p>Gestionar el conocimiento del proyecto</p>	<p>Clima de confianza</p> <p>Gestión de conocimiento</p> <p>Interacción de conocimiento</p>	<p>19-24</p>																								
				<p>Conocimiento organizacional</p> <p>Información práctica</p> <p>Conocimiento adquirido</p>																									
			<p>V2: Calidad de servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td> <p>Instalaciones con acceso</p> <p>Ambientes cómodos</p> <p>Organización adecuada</p> </td> <td rowspan="2"> <p>1-8</p> </td> <td> <p>(5)</p> <p>Totalmente de acuerdo</p> </td> <td rowspan="4"> <p>Alto 96-132</p> <p>Medio 60-96</p> <p>Bajo 24-60</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Diseños</p> <p>Publicidad</p> <p>Modelos</p> </td> <td> <p>(4)</p> <p>De acuerdo</p> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td> <p>Nuevos diseños</p> <p>Espacios adaptables</p> <p>Cumplimiento</p> </td> <td rowspan="2"> <p>9-16</p> </td> <td> <p>(3)</p> <p>No estoy seguro</p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Profesionales capacitados</p> <p>Profesionales comprometidos</p> <p>Profesionales con empatía</p> </td> <td> <p>(2)</p> <p>En desacuerdo</p> </td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td> <p>Ambientes personalizados</p> <p>Material acorde al diseño</p> <p>Plazos de entrega</p> </td> <td></td> <td> <p>(1)</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p> </td> </tr> </tbody> </table>								Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango	Elementos tangibles	<p>Instalaciones con acceso</p> <p>Ambientes cómodos</p> <p>Organización adecuada</p>	<p>1-8</p>	<p>(5)</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto 96-132</p> <p>Medio 60-96</p> <p>Bajo 24-60</p>	<p>Diseños</p> <p>Publicidad</p> <p>Modelos</p>	<p>(4)</p> <p>De acuerdo</p>	Fiabilidad	<p>Nuevos diseños</p> <p>Espacios adaptables</p> <p>Cumplimiento</p>	<p>9-16</p>	<p>(3)</p> <p>No estoy seguro</p>	<p>Profesionales capacitados</p> <p>Profesionales comprometidos</p> <p>Profesionales con empatía</p>	<p>(2)</p> <p>En desacuerdo</p>	Capacidad de respuesta
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango																									
Elementos tangibles	<p>Instalaciones con acceso</p> <p>Ambientes cómodos</p> <p>Organización adecuada</p>	<p>1-8</p>	<p>(5)</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto 96-132</p> <p>Medio 60-96</p> <p>Bajo 24-60</p>																									
	<p>Diseños</p> <p>Publicidad</p> <p>Modelos</p>		<p>(4)</p> <p>De acuerdo</p>																										
Fiabilidad	<p>Nuevos diseños</p> <p>Espacios adaptables</p> <p>Cumplimiento</p>	<p>9-16</p>	<p>(3)</p> <p>No estoy seguro</p>																										
	<p>Profesionales capacitados</p> <p>Profesionales comprometidos</p> <p>Profesionales con empatía</p>		<p>(2)</p> <p>En desacuerdo</p>																										
Capacidad de respuesta	<p>Ambientes personalizados</p> <p>Material acorde al diseño</p> <p>Plazos de entrega</p>		<p>(1)</p> <p>Totalmente en desacuerdo</p>																										

				Calidad del producto Calidad – precio Confidencialidad	17-24		
			Seguridad	Asesoría Empatía Compromiso	25-32		
				Interés Calidad Cumplimiento			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Gestión de Proyectos

Estimado participante:

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para conocer su opinión sobre la Gestión de Proyectos en las Instalaciones Sanitarias, desarrollado para los Juegos Panamericanos Villa El Salvador Lima-Perú 2019. Sírvase contestar marcando con una **x** según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Dimensión 1: Formalización y autorización del proyecto	1	2	3	4	5
1	¿El director del proyecto tiene las competencias interpersonales y de trabajo en equipo para dirigir el proyecto?					
2	¿El plan de trabajo contiene el listado de profesionales requeridos para el desarrollo del proyecto?					
3	¿El plan de trabajo contiene el presupuesto contractual y fechas inicio-fin del proyecto?					
4	¿El plan de trabajo plantea criterios de aceptación del proyecto?					
5	¿El plan de trabajo determina los riesgos y penalidades del proyecto?					
6	¿Se evidencia que el proyecto está alineado con la estrategia de la organización?					
	Dimensión 2: Planificación del proyecto					
7	¿En la planificación se define el alcance del proyecto?					
8	¿En la planificación se define el tiempo del proyecto?					
9	¿En la planificación se define el costo del proyecto?					

10	¿Cuenta con guía y criterios para adaptar el conjunto de procesos estándar para satisfacer las necesidades del proyecto?					
11	¿Cuenta con guías o requisitos para el cierre del proyecto?					
12	¿Cuenta con procedimientos para el control de cambios, incluidos los pasos para modificar los estándares, políticas, planes?					
Dimensión 3: Ejecución del proyecto						
13	¿El Residente de Obra cumple con el trabajo definido en el alcance?					
14	¿Los subcontratistas gestionan el servicio prestado?					
15	¿Los especialistas dirigen y gestionan el trabajo a su responsabilidad?					
16	¿Los grupos de trabajo gestionan la información para el proyecto (usan internet, biblioteca, etc.)?					
17	¿Los grupos de trabajo poseen habilidades interpersonales (proactivas)?					
18	¿Se registran las lecciones aprendidas por los grupos de trabajo en un sistema integrado?					
Dimensión 4: Gestionar el conocimiento del proyecto						
19	¿Existe un clima de confianza para que las personas estén motivadas a compartir su conocimiento?					
20	¿En la organización se gestiona el conocimiento (aprenden uno del otro)?					
21	¿En la organización el conocimiento se comparte usando una mezcla?					
22	¿En la organización se utiliza el conocimiento organizacional previo para producir o mejorar los resultados del proyecto?					
23	¿Cuenta con registro de lecciones aprendidas que proporciona información sobre prácticas efectivas en la gestión del conocimiento?					
24	¿En la organización el conocimiento adquirido es la base para futuros proyectos o fases en nuevos proyectos?					

Gracias por su colaboración!!!

Calidad de servicio

Estimado participante:

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para conocer su opinión sobre la Gestión de Proyectos en las Instalaciones Sanitarias, desarrollado para los Juegos Panamericanos Villa El Salvador Lima-Perú 2019. Sírvase contestar marcando con una **x** según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Elementos tangibles					
1	¿Las instalaciones de la organización están ubicadas en un sitio de fácil acceso?					
2	¿Los ambientes de los servicios son cómodos y agradables para los clientes?					
3	¿Los horarios de atención de la organización se adecuan a sus necesidades?					
4	¿La apariencia de los empleados está acorde con la imagen que transmite la organización?					
5	¿La organización cuenta con catálogos impresos y digitales que orientan al cliente a definir lo que realmente desea?					
6	¿La organización es capaz de ofrecer desde micro diseños para cumplir con los clientes?					
7	¿La organización mantiene publicidad que promociona los servicios tal como los presenta al cliente?					
8	¿La organización cuenta con modelos y prototipos que son accesibles a los clientes?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
9	¿La organización tiene mecanismos para negociar los requerimientos de nuevos diseños requeridos por el cliente?					

10	¿En la organización los diseños de la construcción se adaptan a los espacios que el cliente dispone?					
11	¿En la organización la construcción se ajusta al diseño aprobado por el cliente?					
12	¿La organización tiene mecanismos de garantía para la calidad de los productos que ofrece?					
13	¿La organización cuenta con personal dispuesto a atenderlo?					
14	¿Los empleados de la organización son profesionales capacitados para prestar el servicio?					
15	¿Cuenta con personal extra que haga los trámites necesarios para la ejecución de las obras?					
16	¿El personal de la organización comprende los requerimientos del cliente?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
17	¿La organización es capaz de diseñar ambientes personalizados?					
18	¿Los materiales seleccionados por la organización se adecuan al diseño?					
19	¿La organización presenta soluciones que cumplen con las expectativas del cliente?					
20	¿La organización cumple con los plazos de entrega?					
21	¿La organización ofrece asesoría sobre la calidad de los productos que brinda?					
22	¿La organización tiene buena relación calidad-precio de acuerdo con los clientes?					
23	¿La organización cuenta con profesionales competentes para brindar asesoría personalizada?					
24	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan la confidencialidad de los compromisos de venta?					
	Dimensión 4: Seguridad					
25	¿La organización ofrece asesoría sobre la calidad de los productos que brinda?					
26	¿La organización tiene buena relación calidad-precio de acuerdo con los clientes?					

27	¿La organización cuenta con profesionales competentes para brindar asesoría personalizada?					
28	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan la confidencialidad de los compromisos de venta?					
29	¿La organización ofrece diferentes productos que son de interés del cliente?					
30	¿Los materiales seleccionados por la organización son de alta calidad?					
31	¿Cuenta con personal especializado en las áreas de construcción de que facilitan la entrega de las obras?					
32	¿El cliente se siente satisfecho con el cumplimiento del tiempo de entrega pactado con la organización?					

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: FORMALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El director del proyecto tiene las competencias interpersonales y de trabajo en equipo para dirigir el proyecto?	X		X				
2	¿El plan de trabajo contiene el listado de profesionales requeridos para el desarrollo del proyecto?	X		X		X		
3	¿El plan de trabajo contiene el presupuesto contractual y fechas inicio-fin del proyecto?	X		X		X		
4	¿El plan de trabajo plantea criterios de aceptación del proyecto?	X		X		X		
5	¿El plan de trabajo determina los riesgos y penalidades del proyecto?	X		X		X		
6	¿Se evidencia que el proyecto está alineado con la estrategia de la organización?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la planificación se define el alcance del proyecto?	X		X		X		
8	¿En la planificación se define el tiempo del proyecto?	X		X		X		
9	¿En la planificación se define el costo del proyecto?	X		X		X		
10	¿Cuenta con guía y criterios para adaptar el conjunto de procesos estándar para satisfacer las necesidades del proyecto?	X		X		X		
11	¿Cuenta con guías o requisitos para el cierre del proyecto?	X		X		X		

12	¿Cuenta con procedimientos para el control de cambios, incluidos los pasos para modificar los estándares, políticas, planes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El Residente de Obra cumple con el trabajo definido en el alcance?	X		X		X		
14	¿Los subcontratistas gestionan el servicio prestado?	X		X		X		
15	¿Los especialistas dirigen y gestionan el trabajo a su responsabilidad?	X		X		X		
16	¿Los grupos de trabajo gestionan la información para el proyecto (usan internet, biblioteca, etc.)?	X		X		X		
17	¿Los grupos de trabajo poseen habilidades interpersonales (proactivas)?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con un mecanismo para hacer conocer a los clientes la variedad de los productos realizados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Existe un clima de confianza para que las personas estén motivadas a compartir su conocimiento?	X		X		X		
20	¿En la organización se gestiona el conocimiento (aprenden uno del otro)?	X		X		X		
21	¿En la organización el conocimiento se comparte usando una mezcla?	X		X		X		
22	¿En la organización se utiliza el conocimiento organizacional previo para producir o mejorar los resultados del proyecto?	X		X		X		
23	¿Cuenta con registro de lecciones aprendidas que proporciona información sobre prácticas efectivas en la gestión del conocimiento?	X		X		X		
24	¿En la organización el conocimiento adquirido es la base para futuros proyectos o fases en nuevos proyectos?	X		X		X		

Observaciones: Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Silva Narvaste, Bertha
Especialidad del validador: Lic. Matemática y Física. Dra. En Educación

Lima, 20 Abril del 2020

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado 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 CALIDAD DE SERVICIO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las instalaciones de la organización están ubicadas en un sitio de fácil acceso?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de los servicios son cómodos y agradables para los clientes?	X		X		X		
3	¿Los horarios de atención de la organización se adecuan a sus necesidades?	X		X		X		
4	¿La apariencia de los empleados está acorde con la imagen que transmite la organización?	X		X		X		
5	¿La organización cuenta con catálogos impresos y digitales que orientan al cliente a definir lo que realmente desea?	X		X		X		
6	¿La organización es capaz de ofrecer desde micro diseños para cumplir con los clientes?	X		X		X		
7	¿La organización mantiene publicidad que promociona los servicios tal como los presenta al cliente?	X		X		X		
8	¿La organización cuenta con modelos y prototipos que son accesibles a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La organización tiene mecanismos para negociar los requerimientos de nuevos diseños requeridos por el cliente?	X		X		X		
10	¿En la organización los diseños de la construcción se adaptan a los espacios que el cliente dispone?	X		X		X		
11	¿En la organización la construcción se ajusta al diseño aprobado por el cliente?	X		X		X		
12	¿La organización tiene mecanismos de garantía para la calidad de los productos que ofrece?	X		X		X		
13	¿La organización cuenta con personal dispuesto a atenderlo?	X		X		X		

14	¿Los empleados de la organización son profesionales capacitados para prestar el servicio?	X		X		X		
15	¿Cuenta con personal extra que haga los trámites necesarios para la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿El personal de la organización comprende los requerimientos del cliente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La organización es capaz de diseñar ambientes personalizados?	X		X		X		
18	¿Los materiales seleccionados por la organización se adecuan al diseño?	X		X		X		
19	¿La organización presenta soluciones que cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
20	¿La organización cumple con los plazos de entrega?	X		X		X		
21	¿Cada vez que usted trata de comunicarse con la organización, lo hace exitosamente?	X		X		X		
22	¿La organización suministra atención inmediata si es requerida con urgencia?	X		X		X		
23	¿La organización atiende los reclamos manifestando un trato amable?	X		X		X		
24	¿La organización atiende los reclamos y compromisos contraídos en el tiempo acordado?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La organización ofrece asesoría sobre la calidad de los productos que brinda?	X		X		X		
26	¿La organización tiene buena relación calidad-precio de acuerdo con los clientes?	X		X		X		
27	¿La organización cuenta con profesionales competentes para brindar asesoría personalizada?	X		X		X		

28	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan la confidencialidad de los compromisos de venta?	X		X		X		
29	¿La organización ofrece diferentes productos que son de interés del cliente?	X		X		X		
30	¿Los materiales seleccionados por la organización son de alta calidad?	X		X		X		
31	¿Cuenta con personal especializado en las áreas de construcción de que facilitan la entrega de las obras?	X		X		X		
32	¿El cliente se siente satisfecho con el cumplimiento del tiempo de entrega pactado con la organización?	X		X		X		

Observaciones): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Bertha Silva Narvaste

Especialidad del validador: Lic. Matemática y Física. Dra. En Educación

Lima, 20 de abril de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado 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 GESTIÓN DE PROYECTOS

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: FORMALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El director del proyecto tiene las competencias interpersonales y de trabajo en equipo para dirigir el proyecto?	X		X		X		
2	¿El plan de trabajo contiene el listado de profesionales requeridos para el desarrollo del proyecto?	X		X		X		
3	¿El plan de trabajo contiene el presupuesto contractual y fechas inicio-fin del proyecto?	X		X		X		
4	¿El plan de trabajo plantea criterios de aceptación del proyecto?	X		X		X		
5	¿El plan de trabajo determina los riesgos y penalidades del proyecto?	X		X		X		
6	¿Se evidencia que el proyecto está alineado con la estrategia de la organización?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la planificación se define el alcance del proyecto?	X		X		X		
8	¿En la planificación se define el tiempo del proyecto?	X		X		X		
9	¿En la planificación se define el costo del proyecto?	X		X		X		
10	¿Cuenta con guía y criterios para adaptar el conjunto de procesos estándar para satisfacer las necesidades del proyecto?	X		X		X		
11	¿Cuenta con guías o requisitos para el cierre del proyecto?	X		X		X		
12	¿Cuenta con procedimientos para el control de cambios, incluidos los pasos para modificar los estándares, políticas, planes?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El Residente de Obra cumple con el trabajo definido en el alcance?	X		X		X		
14	¿Los subcontratistas gestionan el servicio prestado?	X		X		X		
15	¿Los especialistas dirigen y gestionan el trabajo a su responsabilidad?	X		X		X		
16	¿Los grupos de trabajo gestionan la información para el proyecto (usan internet, biblioteca, etc.)?	X		X		X		
17	¿Los grupos de trabajo poseen habilidades interpersonales (proactivas)?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con un mecanismo para hacer conocer a los clientes la variedad de los productos realizados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Existe un clima de confianza para que las personas estén motivadas a compartir su conocimiento?	X		X		X		
20	¿En la organización se gestiona el conocimiento (aprenden uno del otro)?	X		X		X		
21	¿En la organización el conocimiento se comparte usando una mezcla?	X		X		X		
22	¿En la organización se utiliza el conocimiento organizacional previo para producir o mejorar los resultados del proyecto?	X		X		X		
23	¿Cuenta con registro de lecciones aprendidas que proporciona información sobre prácticas efectivas en la gestión del conocimiento?	X		X		X		
24	¿En la organización el conocimiento adquirido es la base para futuros proyectos o fases en nuevos proyectos?	X		X		X		

Observaciones: Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No**
aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Jean Pierre Wong Silva

Especialidad del validador: Ing. Informática y Telecomunicaciones Dr. En Educación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 21 abril 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las instalaciones de la organización están ubicadas en un sitio de fácil acceso?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de los servicios son cómodos y agradables para los clientes?	X		X		X		
3	¿Los horarios de atención de la organización se adecuan a sus necesidades?	X		X		X		
4	¿La apariencia de los empleados está acorde con la imagen que transmite la organización?	X		X		X		
5	¿La organización cuenta con catálogos impresos y digitales que orientan al cliente a definir lo que realmente desea?	X		X		X		
6	¿La organización es capaz de ofrecer desde micro diseños para cumplir con los clientes?	X		X		X		
7	¿La organización mantiene publicidad que promociona los servicios tal como los presenta al cliente?	X		X		X		
8	¿La organización cuenta con modelos y prototipos que son accesibles a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La organización tiene mecanismos para negociar los requerimientos de nuevos diseños requeridos por el cliente?	X		X		X		
10	¿En la organización los diseños de la construcción se adaptan a los espacios que el cliente dispone?	X		X		X		
11	¿En la organización la construcción se ajusta al diseño aprobado por el cliente?	X		X		X		
12	¿La organización tiene mecanismos de garantía para la calidad de los productos que ofrece?	X		X		X		
13	¿La organización cuenta con personal dispuesto a atenderlo?	X		X		X		

14	¿Los empleados de la organización son profesionales capacitados para prestar el servicio?.	X		X		X		
15	¿Cuenta con personal extra que haga los trámites necesarios para la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿El personal de la organización comprende los requerimientos del cliente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La organización es capaz de diseñar ambientes personalizados?	X		X		X		
18	¿Los materiales seleccionados por la organización se adecuan al diseño?	X		X		X		
19	¿La organización presenta soluciones que cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
20	¿La organización cumple con los plazos de entrega?	X		X		X		
21	¿Cada vez que usted trata de comunicarse con la organización, lo hace exitosamente?	X		X		X		
22	¿La organización suministra atención inmediata si es requerida con urgencia?	X		X		X		
23	¿La organización atiende los reclamos manifestando un trato amable?	X		X		X		
24	¿La organización atiende los reclamos y compromisos contraídos en el tiempo acordado?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La organización ofrece asesoría sobre la calidad de los productos que brinda?	X		X		X		
26	¿La organización tiene buena relación calidad-precio de acuerdo con los clientes?	X		X		X		
27	¿La organización cuenta con profesionales competentes para brindar asesoría personalizada?	X		X		X		

28	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan la confidencialidad de los compromisos de venta?	X		X		X		
29	¿La organización ofrece diferentes productos que son de interés del cliente?	X		X		X		
30	¿Los materiales seleccionados por la organización son de alta calidad?	X		X		X		
31	¿Cuenta con personal especializado en las áreas de construcción de que facilitan la entrega de las obras?	X		X		X		
32	¿El cliente se siente satisfecho con el cumplimiento del tiempo de entrega pactado con la organización?	X		X		X		

Observaciones): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Jean Pierre Wong Silva

Especialidad del validador: Ing. Informática y Telecomunicaciones Dr. En Educación

Lima, 21 de Abril de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado 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 GESTIÓN DE PROYECTOS

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FORMALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO							
1	¿El director del proyecto tiene las competencias interpersonales y de trabajo en equipo para dirigir el proyecto?	X		X		X		
2	¿El plan de trabajo contiene el listado de profesionales requeridos para el desarrollo del proyecto?	X		X		X		
3	¿El plan de trabajo contiene el presupuesto contractual y fechas inicio-fin del proyecto?	X		X		X		
4	¿El plan de trabajo plantea criterios de aceptación del proyecto?	X		X		X		
5	¿El plan de trabajo determina los riesgos y penalidades del proyecto?	X		X		X		
6	¿Se evidencia que el proyecto está alineado con la estrategia de la organización?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO							
7	¿En la planificación se define el alcance del proyecto?	X		X		X		
8	¿En la planificación se define el tiempo del proyecto?	X		X		X		
9	¿En la planificación se define el costo del proyecto?	X		X		X		
10	¿Cuenta con guía y criterios para adaptar el conjunto de procesos estándar para satisfacer las necesidades del proyecto?	X		X		X		
11	¿Cuenta con guías o requisitos para el cierre del proyecto?	X		X		X		

12	¿Cuenta con procedimientos para el control de cambios, incluidos los pasos para modificar los estándares, políticas, planes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El Residente de Obra cumple con el trabajo definido en el alcance?	X		X		X		
14	¿Los subcontratistas gestionan el servicio prestado?	X		X		X		
15	¿Los especialistas dirigen y gestionan el trabajo a su responsabilidad?	X		X		X		
16	¿Los grupos de trabajo gestionan la información para el proyecto (usan internet, biblioteca, etc.)?	X		X		X		
17	¿Los grupos de trabajo poseen habilidades interpersonales (proactivas)?	X		X		X		
18	¿La empresa cuenta con un mecanismo para hacer conocer a los clientes la variedad de los productos realizados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: GESTIONAR EL CONOCIMIENTO DEL PROYECTO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Existe un clima de confianza para que las personas estén motivadas a compartir su conocimiento?	X		X		X		
20	¿En la organización se gestiona el conocimiento (aprenden uno del otro)?	X		X		X		
21	¿En la organización el conocimiento se comparte usando una mezcla?	X		X		X		
22	¿En la organización se utiliza el conocimiento organizacional previo para producir o mejorar los resultados del proyecto?	X		X		X		
23	¿Cuenta con registro de lecciones aprendidas que proporciona información sobre prácticas efectivas en la gestión del conocimiento?	X		X		X		
24	¿En la organización el conocimiento adquirido es la base para futuros proyectos o fases en nuevos proyectos?	X		X		X		

Observaciones: Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Raúl E. Tejeda Navarrete
Especialidad del validador: Lic. Matemática y Física. Dr. En Educación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Lima, 24 Abril del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las instalaciones de la organización están ubicadas en un sitio de fácil acceso?	X		X		X		
2	¿Los ambientes de los servicios son cómodos y agradables para los clientes?	X		X		X		
3	¿Los horarios de atención de la organización se adecuan a sus necesidades?	X		X		X		
4	¿La apariencia de los empleados está acorde con la imagen que transmite la organización?	X		X		X		
5	¿La organización cuenta con catálogos impresos y digitales que orientan al cliente a definir lo que realmente desea?	X		X		X		
6	¿La organización es capaz de ofrecer desde micro diseños para cumplir con los clientes?	X		X		X		
7	¿La organización mantiene publicidad que promociona los servicios tal como los presenta al cliente?	X		X		X		
8	¿La organización cuenta con modelos y prototipos que son accesibles a los clientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La organización tiene mecanismos para negociar los requerimientos de nuevos diseños requeridos por el cliente?	X		X		X		
10	¿En la organización los diseños de la construcción se adaptan a los espacios que el cliente dispone?	X		X		X		
11	¿En la organización la construcción se ajusta al diseño aprobado por el cliente?	X		X		X		
12	¿La organización tiene mecanismos de garantía para la calidad de los productos que ofrece?	X		X		X		
13	¿La organización cuenta con personal dispuesto a atenderlo?	X		X		X		

14	¿Los empleados de la organización son profesionales capacitados para prestar el servicio?	X		X		X		
15	¿Cuenta con personal extra que haga los trámites necesarios para la ejecución de las obras?	X		X		X		
16	¿El personal de la organización comprende los requerimientos del cliente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿La organización es capaz de diseñar ambientes personalizados?	X		X		X		
18	¿Los materiales seleccionados por la organización se adecuan al diseño?	X		X		X		
19	¿La organización presenta soluciones que cumplen con las expectativas del cliente?	X		X		X		
20	¿La organización cumple con los plazos de entrega?	X		X		X		
21	¿Cada vez que usted trata de comunicarse con la organización, lo hace exitosamente?	X		X		X		
22	¿La organización suministra atención inmediata si es requerida con urgencia?	X		X		X		
23	¿La organización atiende los reclamos manifestando un trato amable?	X		X		X		
24	¿La organización atiende los reclamos y compromisos contraídos en el tiempo acordado?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿La organización ofrece asesoría sobre la calidad de los productos que brinda?	X		X		X		
26	¿La organización tiene buena relación calidad-precio de acuerdo con los clientes?	X		X		X		
27	¿La organización cuenta con profesionales competentes para brindar asesoría personalizada?	X		X		X		

28	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan la confidencialidad de los compromisos de venta?	X		X		X		
29	¿La organización ofrece diferentes productos que son de interés del cliente?	X		X		X		
30	¿Los materiales seleccionados por la organización son de alta calidad?	X		X		X		
31	¿Cuenta con personal especializado en las áreas de construcción de que facilitan la entrega de las obras?	X		X		X		
32	¿El cliente se siente satisfecho con el cumplimiento del tiempo de entrega pactado con la organización?	X		X		X		

Observaciones): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Raúl E. Tejeda Navarrete

Especialidad del validador: Lic. Matemática y Física. Dr. En Educación

Lima, 24 de Abril de 2020

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado 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.

Anexo Nro. 04 Base de datos de gestión de proyectos

Informante	Planificación y autorización del proyecto						TOT	Ejecución del proyecto						TOT	Transferencia del conocimiento de						TC	TC AL							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18			P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	5	4	28	1	5	4	4	4	1	19	2	4	2	2	2	4	16	91
2	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	119
5	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	2	2	24	2	2	2	2	3	4	15	98
6	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	2	2	2	1	1	5	13	1	2	2	2	2	5	14	86
7	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	119
8	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	114
9	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	5	4	28	5	2	2	2	1	5	17	2	1	2	1	2	2	10	82
10	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	114
11	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	2	1	1	5	3	5	17	2	3	4	1	2	2	14	89
12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	4	5	4	5	4	5	27	115
13	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	4	5	27	114
14	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	30	116
15	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	114
16	4	4	5	5	5	3	26	4	5	5	2	2	2	20	2	1	5	2	2	2	14	4	1	1	5	5	5	21	81
17	5	5	5	5	5	3	28	5	5	4	5	5	4	28	3	2	2	2	3	5	17	3	3	2	2	2	2	14	87
18	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	118
19	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	118
20	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	118
21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	4	28	118
22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	2	2	3	3	2	3	15	3	3	2	2	2	2	14	89
23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
24	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	2	1	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	83
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	3	5	3	2	1	2	16	2	5	3	5	2	1	18	94
26	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	118
27	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	5	29	118
28	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	116
29	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	116
30	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	2	1	2	19	2	2	2	1	4	2	13	2	5	2	2	1	5	17	78
31	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	4	4	27	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28	112
32	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	5	4	27	5	5	5	5	5	5	30	112
33	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	29	117
34	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	1	2	3	2	1	2	11	1	2	1	1	2	1	8	79
35	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
36	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
37	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
38	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	120
39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29	119
40	5	1	2	3	2	5	18	1	2	3	1	1	2	10	2	2	1	1	1	4	11	1	1	1	1	5	5	14	53

Anexo Nro. 05 Base de datos Calidad de Servicio

Inform	Elementos tangibles								Fiabilidad								Capacidad de respuesta								Seguridad								TOT
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	153	
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	157	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	159	
4	1	1	1	1	2	1	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	51	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	159	
6	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	117	
7	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	
8	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	114	
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	158	
11	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	77	
12	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	77	
13	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	82	
14	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	71		
15	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	62	
16	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	118	
17	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	156	
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	157	
19	5	5	4	5	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	158	
22	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	108	
24	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	81	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	1	5	4	87	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	159	
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	158	
29	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	157	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	5	115	
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	156	
32	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	5	1	1	2	2	2	5	94	
33	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	71	
34	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	155	
35	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	156	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	122		
37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	51	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160	

Anexo Nro. 06: Autorización



CARTA DE AUTORIZACION

El presente documento de autorización, en mi calidad de Gerente General de la empresa Consorcio Nueva Vida S.A.C., ejecutora de los trabajos de Habilitación Urbana de los Juegos Panamericanos en el periodo 2018, ubicado en el distrito de Villa El Salvador Autorizo al: Ing. TOMAS DE LA CRUZ NOLASCO, identificado con DNI 08446465 y CIP 104705, para que realice encuestas concernientes a su trabajo de Investigación, titulado:

GESTION DE PROYECTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS INSTALACIONES SANITARIAS PARA LOS JUEGOS PANAMERICANOS VILLA EL SALVADOR LIMA-PERU 2019.

Cabe señalar, que el ingeniero es estudiante de Doctorado en Administración, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 06 de junio del 2020.

CONSORCIO
Nueva Vida s.a.c.


JAVIER TOMAS DE LA CRUZ FLORES
GERENTE GENERAL