



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores
de un gobierno local de la Región Callao, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Martinez La Torre, Giovanni Alejandro (orcid.org/0000-0002-2854-5892)

ASESORA:

Dra. Flores Ledesma, Katia Niñozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

CO-ASESOR:

Mg. Gonzales Cruz, Juan Carlos (orcid.org/ 0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, mis padres quienes me dan las fuerzas para poder seguir adelante, a mis hijos Anthony, Gabriela, Gian quienes son mi principal fuente de apoyo, mi aliento cuando más necesito de ellos y mis hermanos que me motivaron a terminar este objetivo.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Flores Ledesma, Katia Niñozca, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los trabajadores de la institución mencionada por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	14
3.5 Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de proyecto	16
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de gestión de proyecto	17
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	18
Tabla 4 Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de calidad de servicio	19
Tabla 5 Información de prueba de ajuste de los modelos	20
Tabla 6 Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio	21
Tabla 7 Estimación de parámetros	21
Tabla 8 Prueba Pseudo R cuadrado	22

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable gestión de proyecto	16
Figura 2 Percepción de dimensiones de la variable gestión de proyecto	17
Figura 3 Niveles de la variable calidad de servicio	18
Figura 4 Percepción de dimensiones de la variable calidad de servicio	19

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022. El tipo de investigación fue básica de nivel explicativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal – correlacional causal. Contó con una población de 200 trabajadores y una muestra de 132 trabajadores de la entidad mencionada, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para el recojo de información fue la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios validados a través de juicio de expertos, estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demostró alta y fuerte confiabilidad. Como conclusión según el coeficiente de Nagelkerke, se evidenció que la la calidad de atención al 38.4% depende de la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

Palabras clave: Gestión de proyecto, calidad de atención y planificación.

Abstract

The objective of the research was to determine the influence of project management on the quality of care of the workers of a local government in the Callao Region, 2022. The type of research was basic at an explanatory level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section - causal correlation. It had a population of 200 workers and a sample of 132 workers from the aforementioned entity, the sampling was simple random probabilistic. The technique used for the collection of information was the survey and as an instrument two questionnaires validated through expert judgment were used, establishing their reliability through the Cronbach's Alpha statistic that demonstrated high and strong reliability. As a conclusion, according to the Nagelkerke coefficient, it was evidenced that the quality of care at 38.4% depends on project management (P value < 0.05). From which it is inferred that there is an influence of project management on the quality of care of the workers of a district municipality of the Province of Callao, 2022.

Keywords: Project management, quality of care and planning.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, los proyectos buscan contar con el respaldo necesario para garantizar la calidad y tiempos establecidos. Por ello, hay necesidad de hacer seguimiento de los proyectos para no tener dificultades, debido a que muchos proyectos tienen costos mayores, logrando que la calidad, les brinde un respaldo a los inversionistas, cuidando sus intereses (Cueto y otros., 2021).

Según las estadísticas de ejecución de proyectos se puede verificar que el 20% no se terminan, debido a que los tiempos de entrega se prolonga, encareciendo el proyecto, contando con bajos recursos para poder financiar los pagos es una problemática latente en la gestión pública (Chávez y otros., 2020). Se puede observar que existe un problema perenne en el tiempo, del cual carece los servicios públicos y también son percibidos por los usuarios, ya que sienten los problemas de forma vivencial; debido a que sus trámites demoran más de los tiempos establecidos y en muchas ocasiones se pierden los documentos que tramitan dichas entidades públicas

De la misma forma, en el ámbito nacional se puede verificar que los proyectos que se ejecutan no se logran concretar, debido a diversos arreglos internos con compañías privadas que no cumplen con los tiempos establecidos para las entregas; además suelen elevar los costos, debido a procesos que no sea considerado dentro del proyecto del plan técnico. No obstante, Valdés y otros., (2018) mencionan que las 50 instituciones que tienen a su cargo los proyectos, los cuales han justificado los incumplimientos, dejando de lado los cambios inadecuados en las metas, conlleva al 21% y el 31% reporta un mal empleo de los procesos de trabajo, un 48% menciona que los problemas son causados por el trabajo de los recursos humanos, debido a la falta de comunicación y a los conflictos entre colegas. Es así que, en nuestro país la gestión gubernamental tiene debilidades, por los cual derivan en la ineficiencia al 100%, el cual debe promover que la calidad de los servicios, el cual es ejercido por los trabajadores de la comuna, quienes atienden a los usuarios (Bustamante y otros., 2021).

En la Comuna del Callao, en cuanto a la gestión de los proyectos, es una responsabilidad que conlleva a evaluar los planes de inversión pública, en los cuales los encargados son los trabajadores de Gerencia de Infraestructura, hay observaciones dadas por la contraloría en base a los expedientes técnicos

revisados, teniendo como consecuencias las paralizaciones de obras, causando consecuencias graves para la entidad, quedando paralizado el bienestar de los ciudadanos. Además, hay deficiencias en el servicio, resaltando que los clientes internos no cuentan con actualizaciones para el buen cumplimiento de sus funciones.

Se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022? Así mismo se enumera los **problemas específicos**: (a) ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022?, (b) ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en la seguridad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022?, (c) ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en los elementos tangibles de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022?, (d) ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en la capacidad de respuesta de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022? y (e) ¿Cuál es la influencia de la gestión de proyectos en la empatía de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022?.

Desde la importancia práctica, el estudio contribuye con los lineamientos que deben seguir los proyectos, ya que se busca tener mejores resultados, a través de la implementación de una gobernanza eficaz, a través de procesos de elaboración de proyectos y concreción de los mismos, para que se puedan brindar el beneficio a la población. Por su valor teórico, el aporte consiste en investigar las teorías relacionadas a las variables con la intención de tener una base fundamental para poder respaldar la temática que se aborda en esta investigación contribuyendo a un mayor conocimiento científico. Por su aporte de utilidad metodológica, consiste en brindar instrumentos validados, para que otros investigadores puedan emplearlo en futuras investigaciones de contextos similares para poder recabar información y poder analizarlos posteriormente.

De otro lado, la investigación propuso, el **objetivo general**: Determinar la influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022. Además, se mencionó los objetivos específicos: (a) Determinar la influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (b) Determinar

la influencia de la gestión de proyectos en la seguridad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (c) Determinar la influencia de la gestión de proyectos en los elementos tangibles de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (d) Determinar la influencia de la gestión de proyectos en la capacidad de respuesta de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022 y (e) Determinar la influencia de la gestión de proyectos en la empatía de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022.

En la **hipótesis general**: Se observo influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. Como **hipótesis específicas**, se considera lo siguiente: (a) Existe predominio de la gestión de proyectos en la fiabilidad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (b) Existe influencia de la gestión de proyectos en la seguridad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (c) Existe influencia de la gestión de proyectos en los elementos tangibles de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, (d) Existe influencia de la gestión de proyectos en la capacidad de respuesta de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022 y (e) Existe influencia de la gestión de proyectos en la empatía de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los **antecedentes nacionales** según Lescano (2022) estudió la calidad de atención y la gestión administrativa en la comunidad de Cajamarca 2021. Desarrolló un estudio correlacional – no experimental, aquí analiza los resultados, se verifica una relación de Rho, con un valor (0.394); y (0.012) se puede manifestar que la gestión de proyectos los afecta a la calidad de atención; ya que cuando la gestión planifica las actividades y los procesos que se deben aplicar para tender a los usuarios, logrando un mejor servicio hacia los usuarios para que se encuentren satisfechos cumpliendo con la calidad de los servicios.

Huanca y otros (2021) presentaron un estudio referente a la modernización en la gestión gubernamental y la calidad de atención de la comuna de Puno en los usuarios. elabora un estudio básico, correlacional. Según los resultados, se puede verificar que 76, 92% de las comunas lograron un nivel de proceso; en cuanto a la modernización; mientras que el 50, 6% considera que la calidad es regular. Por lo tanto, se puede concluir que cuando una comuna logra modernizarse podrá brindar un mejor servicio a los usuarios, ya que podrán acceder a las diversas plataformas y canales desde cualquier momento y lugar acortando los tiempos de atención.

Acuña (2021) investigó sobre la planificación estratégica y la gestión de proyectos en la comuna de Ancash. La cual desarrolla una investigación correlacional en la que se puede verificar los resultados que en cuanto a la planificación estratégica es 64% menciona tener un nivel bueno en cuanto a la gestión de proyectos el 60% menciona tener un nivel bueno concluyendo la relación existente entre ambas variables con un valor del 0,803; observándose que una buena planificación trae como consecuencia que los proyectos se logran concretar.

Cárdenas (2021) investigó sobre la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la comunidad de San Martín. Se desarrolló un estudio básico, correlacional. En base a los resultados, se puede verificar con 49% en base a la calidad de servicio y la gestión administrativa tiene un nivel medio. Concluye que, existe una relación entre sus variables, obteniendo un valor de 0,989; así se demuestra que la gestión es importante para lograr determinar en los usuarios tenga una buena calidad de servicio.

Narro (2020) estudia la gestión del proyecto en la guía Pmbok y el PMI del INVIERTE.PE en la comuna de Curgos, desarrollo un estudio descriptivo,

correlacional. La Gestión de proyectos del Pmi del Invierte.pe, presenta unos resultados lo cual logra una relación de 0.843. Concluyendo que la gestión y su desempeño es primordial para que los proyectos se realicen, ya que debe realizar un seguimiento en favor de las acciones y procesos que se aplican en la aplicación.

En cuanto a los **antecedentes internacionales**, se tiene a Vega y Moreno (2021) investigaron las etapas de la gestión de proyectos en el Consejo Federal de Venezuela. Estudio descriptivo, mixta. Se tuvo el apoyo de 19 consejos comunales, del cual se tomaron 60 comunidades. Según los resultados, los proyectos comunitarios”; 5,6% cumple los objetivos; 3,3% nunca y el 2,2% casi nunca. Según las conclusiones, se busca la colaboración de todos los implicados, en favor de las acciones que hacen que se concreten los proyectos, buscando en las zonas de influencia la calidad de vida sea mejor en las personas que intervienen.

Benavides y otros (2020) investigaron aspectos que afectan el logro de los proyectos de las pymes- construcción en Bogotá, Según los resultados, el 56% de fue regular y el 69% buena. Concluyendo que la implementación de las estrategias novedosas ayuda a que los proyectos se puedan concretar en favor del cumplimiento de las metas, logrando el crecimiento de los beneficios en favor de las familias que se benefician con los proyectos.

Blanco y Fernández (2020) estudiaron un modelo de gestión de calidad, estudiando las leyes que salvaguardan las actividades en todos sus procesos. Desarrolla un estudio de análisis tomando en cuenta diversos aspectos sobre el diagnóstico para poder recabar información y poder proponer estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas. Según los resultados se puede verificar que según el diagnóstico inicial a 60% permiten la aplicación de un modelo planteado. A partir de estos requisitos se verifica que las leyes no permiten la concreción en un 96% sobre la gestión que se aplica en los procesos asociadas a la búsqueda en la calidad se busca que el ambiente de trabajo sea adecuado donde los dibujadores puedan contar con los recursos y los elementos de seguridad necesarios para su desempeño eficiente.

Silva y otros (2018) presentaron un estudio sobre la calidad de ejecución de los proyectos relacionados al rubro de construcción en Colombia y el impacto en sus costos. Presenta un estudio riguroso sobre las evaluaciones de las construcciones y la verificación que tienen según los costos planteados en el

documento técnico. Según los resultados, se puede verificar que el 56% plantea que los métodos empleados no son satisfactorios para obtener los resultados previstos; por ello se nota que hay una relación existente entre las variables donde se busca que la evaluación muestre los resultados y los vínculos.

En cuanto a **las teorías que sustentan la investigación** tenemos a: los que surgen de los conocimientos técnicos sirven para concretar las actividades y las metas.” (PMI, 2008), brindado por Project Management Institute (PMI), Guía PMBOK®; y se respalda en PMBOK® como “buenas prácticas”. Además, Rodríguez (2001) es un modelo de tipo sistémico que se plantea como mecanismo para que los gerentes puedan lograr la concreción de los proyectos; ya que ayuda a visualizar de manera clara los componentes que forman parte de los procesos y poder realizar una intervención para mejorar los procesos, es importante que cuenten con una visión general de todo el proyecto para conocer los puntos débiles donde se deben contar con planes de contingencia que ayuden a mejorar.

Tomando el enfoque conceptual de la **gestión del proyecto** según Project Management Institute (2017) es una secuencia que se desprende de los proyectos el cual surge desde el diseño del mismo hasta la conquista la concreción de dicho proyecto contando con cada una de las fases en las cuales se debe monitorear y hacer un seguimiento obteniendo resultados positivos. Consiguiendo obtener las habilidades y el conocimiento que tiene un gerente, donde distribuye las tareas a cada uno de los colaboradores para que puedan alcanzar la meta éstas deben cumplir con cada uno de los procesos establecidos en la planificación y concluir con la entrega del proyecto terminado.

De igual manera, Lore y otros (2019) afirman que es una manera de plantear un orden a las actividades que se le asignan referidas a un proyecto éstas se basan dentro de una planificación, donde figura las orientaciones que deben seguir los colaboradores para poner en marcha cada uno de los planes y actividades establecidas en el proyecto lo más importante es contar con las responsabilidades asignadas a Cada trabajador Y respetar los tiempos y los recursos asignados. Al respecto, Sánchez y otros (2020) sostuvieron que es la aplicación de diversos mecanismos y estrategias, para poder concretar un proyecto éstas deben ser aplicadas de forma adecuada por los colaboradores y los técnicos que se han empleado para la elaboración o construcción de dichos proyectos, estas actividades

se basan en los planes el cual debe ser monitoreado supervisado para obtener resultados eficientes.

Tkhorikov y otros (2018) sostienen sobre la gestión de los proyectos se ocupa en cumplirlos dentro de los tiempos establecidos, el cual busca que los proyectos se concreten de manera eficiente, el cual debe estar a cargo del jefe de proyecto quién debe monitorear y supervisar el trabajo de cada uno de los trabajadores para que estos se puedan hacer pañales de diciembre. Además, Piñero y otros. (2019) menciona que el encargado de las obras, es quién debe tener conocimiento general de todos los procesos para poder monitorear y encaminar el esfuerzo de los trabajadores Y lograr concretar las obras tiempo.

Rodríguez (2018) afirma que es una rama de la gestión que busca aplicar los conocimientos y las experiencias a la concreción de los proyectos, ya que esto permite que los encargados puedan lograr la predicción determinado tiempo y realizar un monitoreo adecuado y un seguimiento que permita cumplir con los costos planteados en el proyecto y las estrategias del proyecto teniendo en cuenta lo considerado en su elaboración.

También, Bataller y Díaz (2018) señalaron que una manera es cómo se detalla los procesos y las acciones que se deben seguir los gerentes, puede realizar un seguimiento oportuno en el uso de los recursos y el desempeño de los trabajadores dentro de los procesos respetando las estrategias para la realización del proyecto.

Asimismo, se consideró la primera dimensión: **Planificación**, según Project Management Institute (2017) mencionó que es una de las secuencias de los proyectos en la cual se realizan las actividades que se van a concretar durante el tiempo estipulado y dónde se considera las necesidades y una adecuada distribución de los recursos. Se basa en Project Management Institute (2017) tiene que dentro de la planificación se deben establecer las pautas y las estrategias que se van a seguir en la elaboración de los proyectos contando como las funciones de los colaboradores.

Por otra parte, Giraldo y otros (2018) precisaron que todo proyecto requiere de una planificación, ya que ahí se establecen las metas y los tiempos con los cuales se debe trabajar además se debe realizar una equitativa distribución de los recursos considerando las necesidades y las pautas que deben seguir cada los

trabajadores en elaboración del proyecto además estas acciones deben estar supervisados por el gerente encargado de obra.

Igualmente, la segunda dimensión: **Ejecución** según el Project Management Institute (2017) afirma que es uno de los procesos donde se concretan los planes, a través de las experiencias de los técnicos que trabajan para evitar la oración. También, Ollé y Cerezuela (2018) es una etapa donde se concreta y se entrega de las obras a disposición de la entidad que ha solicitado dicha construcción, en base al cumplimiento de los proyectos presentados en dicha institución. Además, Borrero y Alcalá (2020) sostienen que es una de las etapas donde se brindan atención a las obligaciones que se han generado en cuanto a la construcción de dicho proyecto; además se da un pago a los créditos según los presupuestos asignados también se corrobora el cumplimiento de la programación y de las actividades que se han planteado en un determinado tiempo es responsabilidad de la entidad verificar este proceso

Juran (2021) manifestó que la calidad en las construcciones debe ser evaluadas en este proceso Ya que ahí se verifican que la obra haya sido construida según la planificación inicial. De la misma forma, Musayón (2021) subraya que es un trabajo colaborativo que busca que cada una de las partículas en una planificación. Además, estos deben coordinar las acciones en dicha entidad también se selecciona el orden en que deben elaborarse cada una de las acciones que se han planificado, ello garantiza que las obras se puedan cumplir con los tiempos y cumplir con el perfil técnico de las obras puesta en marcha que se estén ejecutando con el apoyo a los colaboradores y el esfuerzo máximo que puedan aportar a la entidad.

De la misma forma, la tercera dimensión **Monitoreo y control** según Project Management Institute (2017) define que las especificaciones de los proyectos deben concretarse según las etapas planteadas, ello busca que las actividades se puedan concretar. En tal sentido, Rojas (2020) sostiene que los procesos puedan cumplir con sus metas, respetando la planificación; además resalta que las entidades deben contar con los planes de contingencia para cumplir con las entregas en los tiempos pactados, buscando la concreción de las metas en favor de las acciones. Al mismo tiempo, Vega y Nieves (2018) manifiestan que tiene la importancia de poder ubicar las deficiencias, las cuales necesitan ser enmendadas

en su debido momento. También, Meléndez (2021) manifestó que el monitoreo ayuda a cuidar los gastos en las compras y en los procesos, donde se puedan lograr las metas en beneficio de las actividades implicadas en el proyecto. Además, Inspección del avance de obra según Quito (2017) manifestó cuida los intereses de la entidad, cuidando los planes y del uso de los recursos que se van a emplear en las obras.

Teorías de la calidad de servicio Garzón, (2010) manifiesta que se emplea para brindan cuidados a cada proceso para poder brindar una buena atención y oportunidades de acceso a los servicios a las poblaciones. Ello se basa y respalda en los ingresos económicos, ya que a través de ella genera un estatus para minimizar las debilidades de la pobreza y aquellas personas que intervienen en el proceso a realizar pocas veces tienen acceso a los servicios, debido a la falta de capacitación que puedan tener y poder resolver sus problemas sin dificultad. Esto se puede complementar con la teoría de sistemas. Para Garzón (2010), manifiesta que este mecanismo busca unir los elementos que intervienen en el proceso de atención al usuario, ya que se busca que estos servicios pueden ser de calidad y que cuenten con los establecimientos públicos establecidos por la ley.

Enfoque conceptual **calidad de servicio**, según Parasuraman y otros (1985) hace referencia al cumplimiento de las normas que entabla una institución para elaborar un servicio o brindar un producto, el cual está relacionada con las operaciones que realiza la entidad con la intención de mantener una adecuada salud y correcto cuidado de los trabajadores. Asimismo, García y otros (2021) afirman que también es la valoración que se realiza hacia el trabajo que realizas en los colaboradores, en función de los clientes, los cuales pueden afirmar según su experiencia y sus vivencias y que están satisfechos con el servicio o no de acuerdo al cumplimiento de sus expectativas

De la misma forma, Villalba (2021) sostiene qué es una norma que se basa en la cual se basan los servicios y los productos que ofertan a los usuarios, estás deben cumplir con los parámetros establecidos por entidades que cuidan y salvaguardar la salud de los clientes además la entidad debe cuidar ese valor añadido que le brinda a los usuarios.

Además, Silva y otros (2021) manifestaron que los clientes satisfechos se pueden observar en una buena calidad de atención cuando compran algún

producto o servicio. También, Zubiria (2021) la calidad radica en las actividades que realiza la entidad para poder lograr una adecuada fidelización de los usuarios ofreciendo una oferta adecuada de sus productos. De la misma manera, Deming (1989, citado por Calesco y Both 2021) afirman que es una manera de lograr cumplir los estándares de calidad con una adecuada satisfacción de las clientes dadas por las entidades que se dedican al cuidado de estos procesos además se busca que los productos y servicios mantengan satisfechos a los usuarios.

Según Cárdenas y Aguirre (2021) afirman que las cualidades son: (a) El diseño del producto, (b) Procesos de elaboración, están de acuerdo a las necesidades de las personas y que las entidades deben cumplir satisfaciendo a los usuarios con los productos de calidad. Del mismo modo, Gutiérrez y otros (2021) indicaron que se debe entender que se deben crear productos que cubran las necesidades de los clientes cumpliendo las expectativas esperadas cuando realiza una compra; por ello las entidades deben cumplir con procesos de venta y de marketing para que puedan promocionar sus productos.

Primera dimensión según la calidad de servicio: Los Elementos tangibles de acuerdo a, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman que son aquellos que pueden ser utilizados, para las actividades de servicio o de venta. Asimismo, Padilla (2021) manifiesta que los bienes en su totalidad en la entidad se emplean para efectuar las ventas de sus productos. También, Torres y otros (2021) son los equipos y materiales que tiene la entidad para poder realizar sus procesos de compra o venta.

Segunda dimensión: Confiabilidad según Parasuraman y otros (1985) afirman que consiste en las destrezas de los vendedores en cuando a la oferta un servicio o producto de los clientes, ya que nos dice que los clientes siempre busquen nuevos productos para así poder satisfacer sus necesidades, ofreciendo una buena calidad de los mismos. También, Díaz y otros (2021) sustentan que es la habilidad que tiene la entidad para poder encaminar la atención que brinda a sus usuarios, a través de capacitaciones constantes a los vendedores quién logra entablar un lazo de confianza con el comprador. Rodríguez y otros (2021) afirman que es la forma en como los colaboradores interactúan con los clientes para poder ofertarle sus productos. De tal forma, Parra y otros (2021) son las habilidades que muestra La entidad para poder brindar los productos de manera confiable a sus

clientes. Además, Seminario y otros (2020) afirman que es la manera como las entidades pueden usar mecanismos para afectar sus productos que cuenten con una adecuada calidad; por ello es que son más interesantes para los usuarios Quiénes buscan productos que satisfagan sus necesidades

La tercera dimensión: La Capacidad de respuesta, Parasuraman y otros (1985) nos manifiesta que es la predisposición en los trabajadores cuando atienden a los usuarios cuando van a buscar productos para satisfacer sus necesidades. De igual manera, Eguizabal y otros (2021) afirman que es la atención que brinda un vendedor a los clientes cuando adquieren productos. También, Castillo y otros (2021) sostienen que es la disposición y trato que brinda los vendedores a los usuarios el cual debe ser de manera cordial y en el momento que lo necesita. Asimismo, Orna y Martínez (2020) mencionan la importancia de la interacción de los vendedores cuando interactúen con los clientes quiénes buscan productos que pueda satisfacer sus necesidades las cuales deben ser priorizada por los por las compañías. Además, Jiménez y otros (2020) mencionan que es una destreza que tiene el vendedor cuando interactúa con los usuarios y les brinda productos que necesitan.

La cuarta dimensión: Seguridad, según Parasuraman y otros (1985) sostiene que es la seguridad en el proceso de las compras, deben estar respaldada por el acto de confianza que las entidades fortalecen con la interacción de los usuarios. Sin embargo, Ibarra y otros. (2020) es la confianza que depositan los clientes cuando adquiere un producto o servicio de una determinada entidad. Además, Montalvo y otros. (2020) son las emociones que manejan los clientes cuando ingresan a una compañía y adquieren los productos bajo las condiciones en las que se ofertan.

La quinta dimensión: Empatía según Parasuraman y otros (1985) es una habilidad que tiene la persona para poder reconocer los sentimientos de la otra persona al momento de realizar la compra en las inmediaciones de la entidad. Además, Flores (2020) es la forma como los vendedores pueden atender a los clientes brindándoles comodidad según los referentes que le dan sobre los productos que oferta. Además, Ordóñez (2020) las habilidades los vendedores en un factor primordial para un buen servicio de atención y de compra.

III. METODOLOGÍA

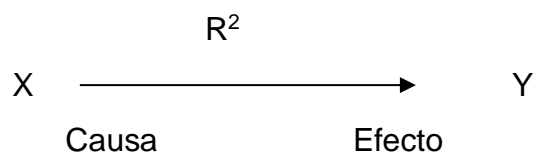
3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación, Se empleo la básica, en esta se busca conocimientos nuevos de esa manera se amplía los campos de indagación aplicando la recopilar información y enriquecer los conceptos existentes, (Sánchez y Reyes, 2017). Según lo indicado, en la presente investigación se recopiló toda la información de la literatura requerida de todas las teorías nacionales como extranjeras que sustenten el tema a investigar y sus las variables, de esa manera se pueda tener un mayor conocimiento del tema que se investiga.

Asimismo, en el presente trabajo de investigación se realizó en un enfoque cuantitativo debido a que usa los elementos representativos de medición para demostrar los valores que intervienen en el análisis estadístico de este estudio para comprobar las hipótesis.

Se consideró el método hipotético - deductivo, Asimismo, Bernal (2016) sostuvo que, para llegar a las conclusiones en el tema, partimos de una hipótesis para posteriormente confrontarla mediante la teoría. Al respecto, en el presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis general como las específicas, obteniendo los resultados requeridos y necesarios en nuestra investigación y se pueda conseguir la influencia del mismo en la satisfacción de los usuarios y la influencia en el gobierno.

Diseño de investigación, Se utilizo el no experimental, podemos indicar que el investigador no ha realizado ningún cambio en la información obtenida de las variables únicamente se ha dedicado a observarlo en su ambiente natural porque se la información en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018). Podemos indicar que se empleó una correlacional causal, ya que se encontró en las variables, una relación de Causa – efecto, estas aplicadas a la gestión de proyectos y calidad de atención (Variable independiente y variable dependiente), esto nos advierte la importancia de la calidad de atención hacia la gestión de proyectos, cuyo esquema se representa:



X: Variable independiente: Gestión de proyecto

Y: Variable dependiente: Calidad de atención

R²: Medida estadística de datos (Correlacional causal)

El nivel de investigación: Es explicativo, este nos indica que las variables brindan los motivos por las cuales tienen ese comportamiento y el grado de dependencia entre ambas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de gestión del proyecto

Project Management Institute (2017) menciona que es la consecución de etapas que tiene un proyecto, iniciándose desde la planificación hasta la culminación del mismo esta fase únicamente considera a la planificación.

Definición operacional de gestión de proyecto

Posee tres dimensiones: la planificación, la ejecución, y el monitoreo y control.

Indicadores: Planteo nueve indicadores, posee escala ordinal de 18 ítems.

Escala de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Definición conceptual de calidad de atención

Parasuraman y otros (1985) sostienen que la calidad referente a los servicios es aquella que brinda satisfacción a los usuarios brindándole cubriendo sus necesidades y a la vez cumpliendo la misión organizacional.

Definición operacional de calidad de atención

Contiene cinco dimensiones como: Confiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y confiabilidad, con cuestionario tipo Likert.

Indicadores: Posee 22 indicadores.

Escala de medición: La escala fue ordinal como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población. Es el conglomerado de personas o hechos con cualidades similares (Hernández y otros. 2014). La población se conformó por 200 colaboradores.

Criterio de inclusión. Se incluye a los colaboradores del área administrativa.

Criterios exclusión. Se deja de lado al personal operativo de la institución a investigar.

Muestra: Según Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es un fragmento de la población, la cual está representada para el siguiente estudio por 132 colaboradores de la organización.

Muestreo: Es un procedimiento mediante el cual se hace una selección de los de las personas que son representantes de la muestra para que puedan ser procesados de manera estadística (Hernández y Mendoza, 2018) del mismo modo, se puede mencionar que este tipo de muestreo aleatorio simple.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Además, la técnica que se utilizó fue la encuesta Según Valderrama (2017), esta técnica se emplea para poder recopilar datos de la muestra a analizar.

Asimismo, Es un mecanismo a través del cual el investigador recopila información sobre la percepción de los usuarios Quiénes conforman la muestra (Sánchez y Reyes, 2017).

Sobre la veracidad del contenido, según Soto (2014) hace referencia a que es la similitud que existe entre las decisiones de los jueces después de haber analizado cada uno de los ítems y relacionado con la definición que guarda cada una de ellas; además que estos estudiosos evalúan el cuestionario en base a tres criterios los cuales sirven para dar respaldo a la decisión de aplicabilidad.

Además, podemos indicar que la confiabilidad, según Valderrama (2017) menciona que se empleó un instrumento fiable cuando brindan los resultados consistentes a pesar de ser aplicado en diversas circunstancias similares. Quiere decir que la encuesta fue aplicada a 20 operarios de la comuna, que posee cualidades similares al estudio después se realizó el procesamiento con el SPSS haciendo uso del Alfa de Cronbach: Gestión de proyecto (0.944) alta confiabilidad y la calidad de atención (0.937) alta confiabilidad. Por lo que podemos decir, que los instrumentos con confiables y pueden ser aplicados en nuestra muestra de estudio.

3.5 Procedimiento

El presente estudio se desarrolló en base a una serie de coordinaciones con el jefe de la entidad analizada, para poder aplicar los instrumentos mediante el envío de

una carta de presentación, donde se solicita permiso para aplicar la encuesta. En cuanto a la recopilación de datos, la muestra es la fuente principal que aporta con su percepción sobre las variables; además al cuestionario fue de tipo Likert.

3.6. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de la data requiere la aplicación de programas computarizados (Hernández, y otros 2014). Esta metodología utilizada, busca corroborar las hipótesis (Cazau, 2006).

La herramienta que se empleo fue el SPSS 26 para poder obtener los resultados, los cuales emplearon las estadísticas descriptivas e inferenciales. Desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), la estadística descriptiva realiza las descripciones del comportamiento de la variable, las cuales se determinan con valores de la conducta que tiene esta cuando es analizada. Los estadísticos inferenciales verifican los parámetros. El estadístico fue la regresión logística ordinal y se plasmó en una tabla para que posteriormente se interprete.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se tomó en cuenta los procedimientos establecidos por la normativa de la Universidad, donde especifican los mecanismos para la recopilación de datos y los permisos que se debe solicitar, para poder acceder a la institución de estudio también se consideró la guía de elaboración de Trabajo de investigación brindados por la universidad; adicionalmente se empleó el Software Turnitin, para poder cumplir con el porcentaje establecido; además se aplicó el APA 7ma versión. También se respetó las autorías de las indagaciones revisadas.

IV. RESULTADOS

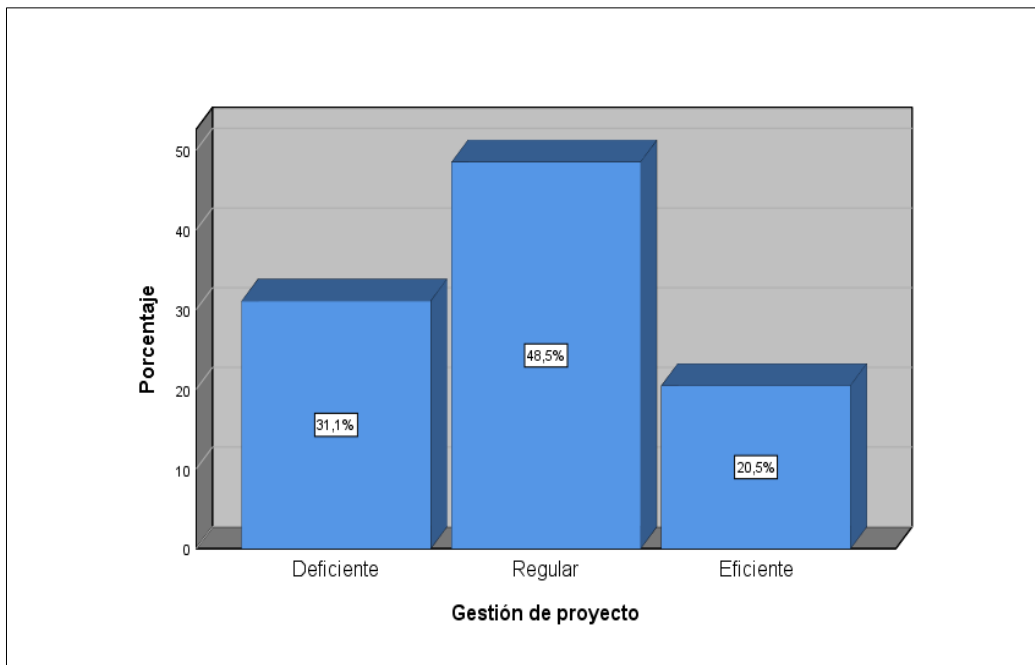
Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de proyecto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	41	31,1%
	Regular	64	48,5%
	Bueno	27	20,5%
	Total	132	100%

Figura 1

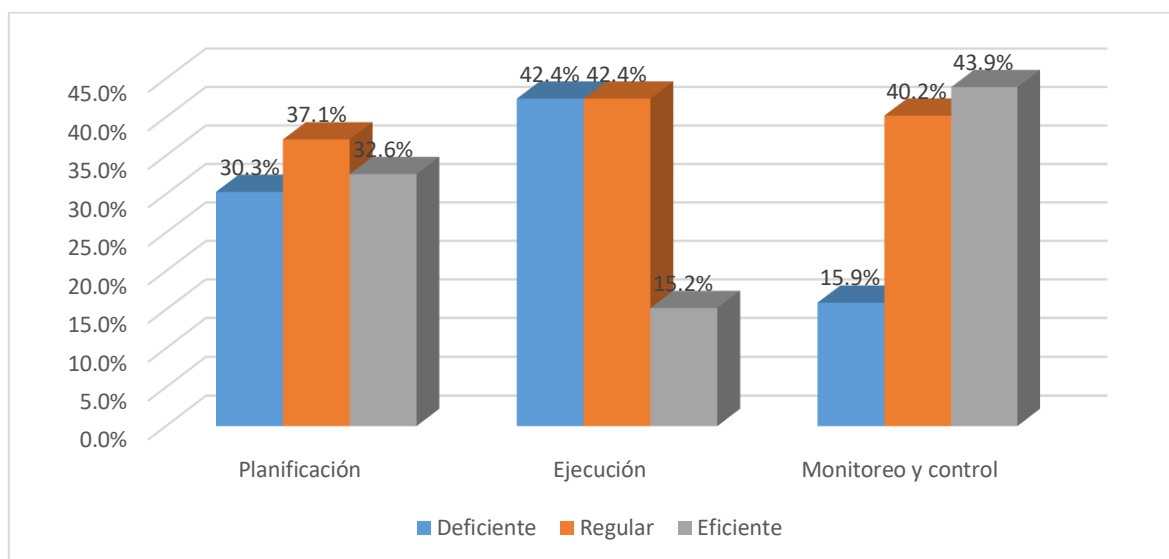
Niveles en la variable gestión de proyecto



Se puede observar que los resultados nos dan un 48.5% de las encuestas realizadas, estas señalan que el nivel de gestión de proyecto es regular, el 31.1% de las personas encuestadas expresan que el nivel es deficiente y el 20.5% de las personas encuestados se obtiene que el nivel de gestión de proyecto es eficiente.

Tabla 2*Frecuencia y porcentaje en las dimensiones de gestión de proyecto*

Niveles	Planificación		Ejecución		Monitoreo y control	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	40	30.3%	56	42.4%	21	15.9%
Regular	49	37.1%	56	42.4%	53	40.2%
Eficiente	43	32.6%	20	15.2%	58	43.9%
Total	132	100%	132	100%	132	100%

Figura 2*Percepción de dimensiones de la variable gestión de proyecto*

Aquí se observa en los resultados, que el 37.1% de las personas encuestadas indican que el nivel de planificación es regular, el 32.6% indica que es eficiente y el 30.3% nos indica que es deficiente. Además, el 42.4% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de ejecución es deficiente, el otro 42.2% indica que es regular y el 15.2% manifiestan que el nivel es eficiente. Por último, el 43.9% indica que el nivel de monitoreo y control es eficiente, el 40.2% indica que es regular y el 15.9% indica lo deficiente que se puede encontrar.

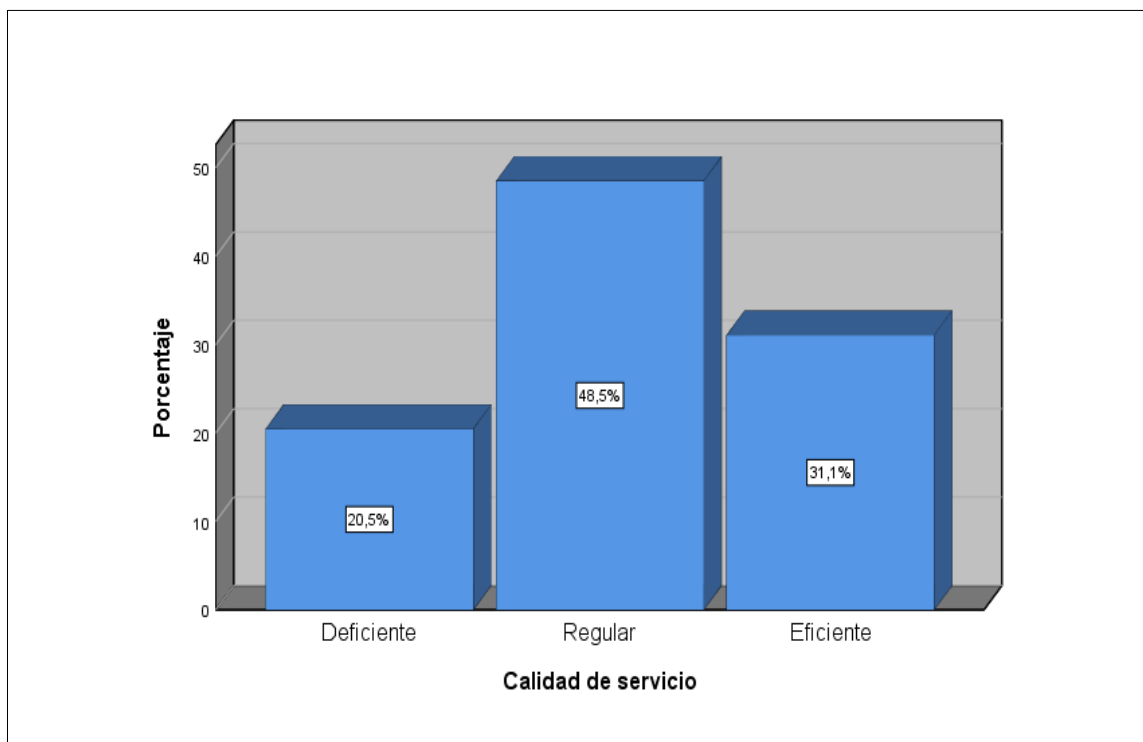
Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	27	20,5%
	Regular	64	48,5%
	Bueno	41	31,1%
	Total	132	100%

Figura 3

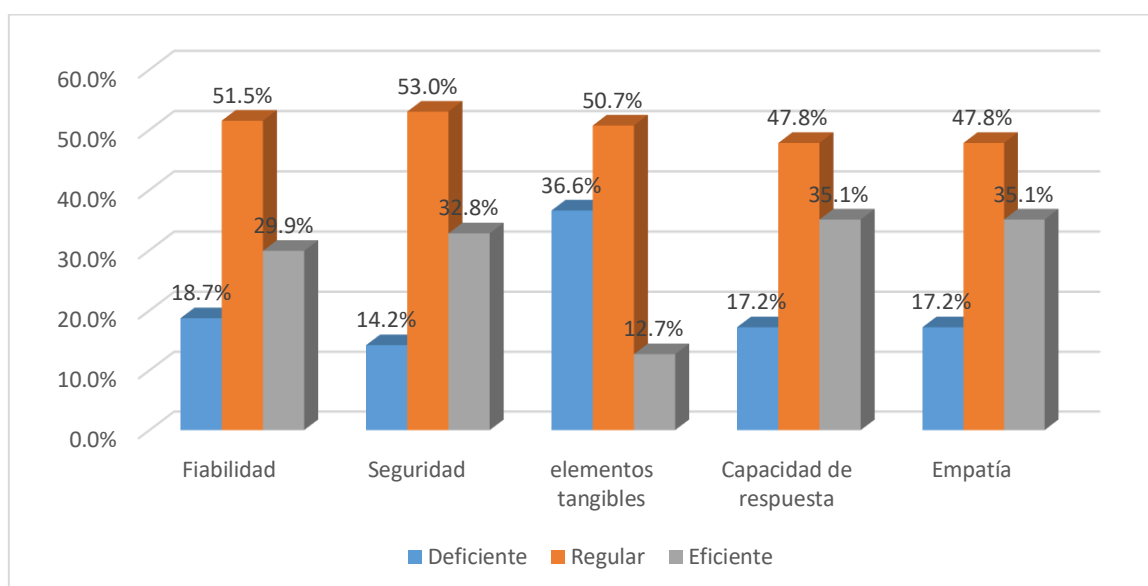
Niveles de la variable calidad de servicio



De acuerdo en los resultados se puede observar que el 48.5% de las personas encuestadas señalan que el nivel de calidad de servicio efectuado es regular; el 31.1% de los encuestados expresan que el nivel es eficiente y el 20.5% de las personas encuestados manifiestan que el nivel de calidad de servicio es deficiente.

Tabla 4*Frecuencias y porcentaje de las dimensiones de calidad de servicio*

Niveles	Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	25	18.7%	19	14.2%	49	36.6%	23	17.2%	23	17.2%
Regular	69	51.5%	71	53.0%	68	50.7%	64	47.8%	64	47.8%
Eficiente	40	29.9%	44	32.8%	17	12.7%	47	35.1%	47	35.1%
Total	132	100%	132	100%	132	100%	132	100%	134	100%

Figura 4*Percepción de dimensiones de la variable calidad de servicio*

Se observa en los resultados que los encuestados, el 51.5% manifiestan que el nivel de fiabilidad es regular, el 29.9% de los encuestados indica que es eficiente y el 18.7% que es deficiente. Además, el 53% de los encuestados manifiestan que el nivel de seguridad es regular, el 32.8% indica que es eficiente y el 14.2% manifiestan que el nivel es deficiente. También, el 47.8% indica que el nivel de capacidad de respuesta es regular, el 35.1% de los encuestados indica que es eficiente y el 17.2% indica que es deficiente. Finalmente, el 47.8% indica que el nivel de empatía de los encuestados es regular, el 35.1% manifiesta que es eficiente y el 17.2% indica que es deficiente.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.

H₁: Existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022

Tabla 5

Información de prueba de ajuste de los modelos

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión de proyectos en la calidad de atención	Sólo interceptación	76,617			
	Final	22,658	53,959	2	,000
Gestión de proyectos en la fiabilidad	Sólo interceptación	109,694			
	Final	20,445	89,249	2	,000
Gestión de proyectos en la seguridad	Sólo interceptación	58,456			
	Final	22,628	35,827	2	,000
Gestión de proyectos en los elementos tangibles	Sólo interceptación	49,317			
	Final	21,241	28,076	2	,000
Gestión de proyectos en la capacidad de respuesta	Sólo interceptación	81,053			
	Final	20,812	60,241	2	,000
Gestión de proyectos en la empatía	Sólo interceptación	87,114			
	Final	19,781	67,333	2	,000

Función de enlace: Logit.

De acuerdo a la tabla 5, se pudo observar en la hipótesis general se tiene que la gestión de proyecto en la calidad de atención se obtuvo que la significancia es menor a 0.05. (Pvalor = 0.000). Por lo tanto, se acepta la H_a y se rechaza la hipótesis nula (H₀). Por lo tanto, se menciona que existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. De igual manera, se detalló que, en cada una de las hipótesis específicas, se encontró que existe influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, en la capacidad de respuesta y en la empatía (Pvalor = 000, < 0.05).

Tabla 6*Prueba de bondad de ajuste entre las variables de estudio*

Variables/dimensiones		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Gestión de proyectos en la calidad de atención	Pearson	3,899	2	,142
	Desvianza	2,830	2	,243
Gestión de proyectos en la fiabilidad	Pearson	7,896	2	,019
	Desvianza	3,918	2	,141
Gestión de proyectos en la seguridad	Pearson	1,519	2	,468
	Desvianza	1,488	2	,475
Gestión de proyectos en los elementos tangibles	Pearson	,623	2	,732
	Desvianza	,625	2	,732
Gestión de proyectos en la capacidad de respuesta	Pearson	3,525	2	,172
	Desvianza	3,641	2	,162
Gestión de proyectos en la empatía	Pearson	,099	2	,952
	Desvianza	,102	2	,950

Función de enlace: Logit.

En la tabla 6, se planteó que los resultados de la prueba de bondad de ajuste de los modelos, donde se observa que $p_valor > 0,05$, lo cual nos indica que la gestión de proyectos en la calidad de atención de los usuarios se ajusta al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 7*Estimación de parámetros*

Estimación de parámetro		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.
Umbral	[calidaddeservicio1 = 1]	-3,748	,556	45,394	1	,000
	[calidaddeservicio1 = 2]	-,612	,401	2,326	1	,127
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-3,825	,619	38,160	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-1,222	,474	6,647	1	,010
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[fiabilidad1 = 1]	-5,488	,703	60,990	1	,000
	[fiabilidad1 = 2]	-1,440	,489	8,679	1	,003
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-5,853	,764	58,688	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-2,874	,579	24,615	1	,000
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[seguridad1 = 1]	-3,135	,498	39,624	1	,000
	[seguridad1 = 2]	-,872	,419	4,325	1	,038
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-2,992	,558	28,755	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-1,252	,485	6,676	1	,010
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[elementostangibles1 = 1]	-3,516	,514	46,839	1	,000
	[elementostangibles1 = 2]	-,517	,395	1,714	1	,190
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-2,680	,557	23,160	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-1,049	,467	5,051	1	,025
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.
Umbral	[capacidadderespuesta1 = 1]	-4,653	,630	54,530	1	,000
	[capacidadderespuesta1 = 2]	-,825	,417	3,905	1	,048
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-4,466	,685	42,508	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-1,861	,501	13,806	1	,000
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.

Umbral	[empatía1 = 1]	-3,407	,526	41,935	1	,000
	[empatía1 = 2]	-,858	,419	4,199	1	,040
Ubicación	[gestióndeproyecto1=1]	-4,299	,621	48,001	1	,000
	[gestióndeproyecto1=2]	-1,581	,490	10,413	1	,001
	[gestióndeproyecto1=3]	0 ^a	.	.	0	.

Se evidencia en la tabla 7, que la gestión de proyecto en deficiente el valor de Wald es mayor a 4 (38,160) y la significancia es menor a 0.05), es predictor de la calidad de atención en mala cuyo valor de Wald es mayor a 4 y la significancia es menor a 0.05. Se entiende, que existe influencia en todos los niveles de las variables mencionadas. En las hipótesis específicas mencionadas, se observó que existen influencia en sus niveles como en la gestión de proyecto deficiente que el valor de Wald es mayor a 4 y la significancia es menor a 0.05. Asimismo, es predictor de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y en la empatía el valor de Wald es mayor a 4 y la significancia es menor a 0.05.

Tabla 8

Prueba Pseudo R cuadrado

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión de proyectos en la calidad de atención	,336	,384	,197
Gestión de proyectos en la fiabilidad	,491	,565	,331
Gestión de proyectos en la seguridad	,238	,270	,128
Gestión de proyectos en los elementos tangibles	,192	,223	,109
Gestión de proyectos en la capacidad de respuesta	,366	,426	,231
Gestión de proyectos en la empatía	,400	,450	,234

De acuerdo a los datos obtenidos según Nagelkerke, se mencionaron en cuanto a la hipótesis general como las específicas, la cual da como resultado: la calidad de atención depende al 38.4% de gestión de proyecto. Asimismo, la fiabilidad depende al 56.5% de gestión de proyecto. También, la seguridad depende al 27% de la gestión de proyecto. De la misma forma, podemos indicar que los elementos que son tangibles dependen al 22.3% de la gestión de proyecto. De esta forma, la capacidad de respuesta depende al 42.6% de la gestión de proyecto. Finalmente, la empatía depende al 45% de la gestión de proyecto.

V. DISCUSIÓN

Como se pudo observar, las personas encuestadas manifiestan que, la gestión de proyecto es regular, al igual que los participantes expresan que la calidad de atención, es regular, asimismo se observó este resultado en la prueba de hipótesis, se tiene que la gestión de proyecto en la calidad de atención se obtuvo que la significancia es menor a 0.05. (Pvalor = 0.000). Por ello, se acepta la H_a y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se menciona que existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022. De la misma manera, se detalló que, en cada una de las hipótesis específicas, se encontró que existe influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, en la capacidad de respuesta y en la empatía (Pvalor = 000, < 0.05), el estudio contiene parecido con los estudios de Huanca, y otros. (2021) quien presentó un estudio de la modernización de la gestión gubernamental y la calidad de atención hacia los usuarios de la comuna de Puno. Para ello elabora un estudio básico, correlacional. Según los resultados, se puede verificar que 76, 92% de las comunas lograron un nivel de proceso; en cuanto a la modernización; mientras que el 50, 6% considera que la calidad es regular. Por lo tanto, se puede concluir que cuando una comuna logra modernizarse podrá brindar un mejor servicio a los usuarios, ya que podrán acceder a las diversas plataformas y canales desde cualquier momento y lugar acortando los tiempos de atención.

Estos resultados se basan en la teoría de Lore, y otros. (2019) es una manera de plantear un orden a las actividades que se le asignan referidas a un proyecto éstas se basan dentro de una planificación, donde figura las orientaciones que deben seguir los colaboradores para poner en marcha cada uno de los planes y actividades establecidas en el proyecto lo más importante es contar con las responsabilidades asignadas a Cada trabajador Y respetar los tiempos y los recursos asignados. Además, complementa Sánchez, y otros. (2020), quienes sostuvieron que es la aplicación de diversos mecanismos y estrategias, para poder concretar un proyecto éstas deben ser aplicadas de forma adecuada por los colaboradores y los técnicos que se han empleado para la elaboración o construcción de dichos proyectos, estas actividades se basan en los planes el cual debe ser monitoreado supervisado para obtener resultados eficientes.

La teoría del nivel del servicio; Parasuraman, y otros (1988), citado por Arciniegas y Mejías (2017), enriquece el estudio actual, esta debe de estar subordinada a la calidad advertida, que será subjetiva, a los usuarios. Conforme a esta teoría, indica que el nivel del servicio se basara en la falta de concordancia entre las posibilidades de la utilización de servicio y la valoración del concedido. Esto significa que mientras sea una mayor disparidad entre la valoración sobre lo esperado, será mejor la calidad del mismo.

Con referencia a la hipótesis específica 1, realizando la prueba de hipótesis se cumple el objetivo específico, se determinó que la fiabilidad depende al 56.5% de gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). De lo que se concluye que existe influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, estos resultados tienen cierta similitud con los trabajos de, Acuña (2021) investigó un estudio de planificación estratégica y la gestión de proyectos en la comuna de Ancash. Aquí desarrolla un estudio correlacional, según los resultados se puede verificar que en cuanto a la planificación estratégica es 64% menciona tener un nivel bueno en cuanto a la gestión de proyectos el 60% menciona tener un nivel bueno concluyendo que existe una relación en ambas variables con un valor del 0,803; demostrándose que una buena planificación trae como consecuencia que los proyectos se logran concretar. Por otra parte, complementa Giraldo, y otros. (2018) precisó que todo proyecto requiere de una planificación, ya que ahí se establecen las metas y los tiempos con los cuales se debe trabajar además se debe realizar la distribución equitativa de los recursos según las necesidades y las pautas que deben seguir cada los trabajadores en elaboración del proyecto además estas acciones deben estar supervisados por el gerente encargado de obra.

Los resultados se sustentan en la teoría de Parasuraman, y otros (1985) son aquellos elementos concretos que pueden ser empleados, para realizar las actividades de servicio o de venta. Además, Padilla (2021) es la suma de los bienes con los que cuenta la entidad para poder ejecutar las ventas u ofrecimiento de sus productos. También Torres, y otros. (2021) son los equipos y materiales que tiene la entidad para poder realizar sus procesos de compra o venta.

Sobre la hipótesis específica 2, se determinó demostrando que, El segundo objetivo específico, se concluyó que la seguridad depende al 27% de la gestión de

proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). Lo cual evidencia que hay influencia de la gestión de proyectos en la seguridad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022., los resultados tienen similitud con los trabajos de, Cárdenas (2021) quien investigó un estudio referente a la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la comunidad de San Martín. Por ello se desarrolló un estudio básico, correlacional. En base a los resultados, se puede verificar con 49% en base a la gestión administrativa y a la calidad de servicio tiene un nivel medio. Concluye que, existe relación entre las variables con valores 0,989; afirmando que la gestión es importante para lograr determinar la calidad del servicio que se da a los usuarios, además, complementa en los hallazgos de Tarrago, y otros. (2020) los cambios que se realicen deberán ser aceptados por los involucrados que laboren lo cual involucra realizarlos mediante concientización y capacitaciones, de esa manera se podrá trabajar de forma coordinada, donde se emplearan las tecnologías y estrategias que ayuden a cumplir las metas. Asimismo, Jiménez (2019) manifiesta que para pasar de un estado a otro se deberá realizar actividades las cuales sirvan para pasar de un estado a otro de tal forma que sirva para mejorar su atención hacia los usuarios.

La investigación se basa en la teoría de Bateman y Crant (2014) la cual hace referencia al cambio, la misma que está diseñado basado en la estructura de la entidad y las características, en la cual existe un compromiso en efectuar un desempeño adecuado por parte de los trabajadores; existen diversas interpretaciones sobre los cambios que se realicen y esto origina inestabilidad en los trabajadores al momento de efectuar sus labores. También, Valles (2019) Manifiesta que las nuevas políticas que se aplique a las empresas deben planificarlas con el compromiso y apoyo de todos los integrantes.

En referencia a la hipótesis específica 3, se determinó que los elementos tangibles dependen al 22.3% de la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). Lo cual indica que existe influencia de la gestión de proyectos en los elementos tangibles de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022., la investigación tiene cierta similitud con los estudios de Vega, y Moreno (2021), quien investigó las etapas de la gestión de proyectos en el Consejo Federal de Venezuela. Estudio descriptivo, mixta. Se tuvo el apoyo de 19 consejos comunales, del cual se tomaron 60 comunidades. Según los resultados, los proyectos comunitarios"; 5,6% cumple

los objetivos; 3,3% nunca y el 2,2% casi nunca. Según las conclusiones, se busca la colaboración de todos los implicados, en favor de las acciones que hacen que se concreten los proyectos, buscando la mejora de la vida de las personas en las zonas de influencia. Reforzando con los estudios de Benavides, y otros. (2020) quien investigó los aspectos que afectan el logro de los proyectos de las pymes-construcción en Bogotá, Según los resultados, el 56% de fue regular y el 69% buena. Concluyendo que la implementación de las estrategias novedosas ayuda a que los proyectos se puedan concretar en favor del cumplimiento de las metas, logrando el crecimiento de los beneficios en favor de las familias que se benefician con los proyectos.

Estos resultados fueron respaldados por las teorías de Parasuraman, y otros (1985) es la predisposición que tiene un trabajador cuando atiende a los usuarios cuando van a buscar productos para satisfacer sus necesidades. De igual manera Eguizabal, y otros. (2021) es la atención que brinda un vendedor a los clientes cuando adquieren productos. También Castillo, y otros. (2021) es la disposición y trato que brinda los vendedores a los usuarios el cual debe ser de manera cordial y en el momento que lo necesita. También Orna y Martínez (2020) menciona que ces una conducta que tienen los vendedores cuando van a realizar una interacción con los clientes. Además Jiménez, y otros. (2020) menciona que es una destreza que tiene el vendedor cuando interactúa con los usuarios y les brinda productos que necesitan.

En el tercer objetivo específico, se determinó que la capacidad de respuesta depende al 42.6% de la gestión de proyecto ($P_{valor} < 0.05$). Lo cual indica que existe influencia de la gestión de proyectos en la capacidad de respuesta de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, los trabajos tienen cierta similitud con el de Blanco y Fernández (2020) estudió un modelo de gestión de calidad, estudiando las leyes que salvaguardan los procesos de las actividades. Desarrolla un estudio de análisis tomando en cuenta diversos aspectos sobre el diagnóstico para poder recabar información y poder proponer estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas. Según los resultados se puede verificar que según el diagnóstico inicial a 60% permiten la aplicación de un modelo planteado. A partir de estos requisitos se verifica que las leyes no permiten la concreción en un 96% sobre la gestión que se aplica en los procesos asociadas a la búsqueda en

la calidad se busca que el ambiente de trabajo sea adecuado donde los dibujadores puedan contar con los recursos y los elementos de seguridad necesarios para su desempeño eficiente.

Estos resultados fueron respaldados por las teorías de Parasuraman, y otros (1985) quien sostiene que, es la seguridad queda la experiencia en el proceso de las compras, lo cual deben estar respaldadas por el acto de confianza que las entidades fortalecen con la interacción de los usuarios. Sin embargo, Ibarra, y otros. (2020) es la confianza que depositan los clientes cuando adquiere un producto o servicio de una determinada entidad. Además, Montalvo, y otros (2020) son las emociones que manejan los clientes cuando ingresan a una compañía y adquieren los productos bajo las condiciones en las que se ofertan.

En referencia a la hipótesis específica 5, se determinó que la empatía depende al 45% de la gestión de proyecto ($P_{valor} < 0.05$). Lo cual indica que existe influencia de la gestión de proyectos en la empatía de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022, el trabajo tiene cierta similitud con los trabajos de Blanco y Fernández (2020) estudió un modelo de gestión de calidad, estudiando las leyes que salvaguardan los procesos de las actividades. Desarrolla un estudio de análisis tomando en cuenta diversos aspectos sobre el diagnóstico para poder recabar información y poder proponer estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas. Según los resultados se puede verificar que según el diagnóstico inicial a 60% permiten la aplicación de un modelo planteado. A partir de estos requisitos se verifica que las leyes no permiten la concreción en un 96% sobre la gestión que se aplica en los procesos asociadas a la búsqueda en la calidad se busca que el ambiente de trabajo sea adecuado donde los dibujadores puedan contar con los recursos y los elementos de seguridad necesarios para su desempeño eficiente.

Fue respaldado por la teoría de Parasuraman, y otros (1985) Es una habilidad que tiene la persona para poder reconocer los sentimientos de la otra persona al momento de realizar la compra en las inmediaciones de la entidad. Además, Flores (2020) es la forma como los vendedores pueden atender a los clientes brindándoles comodidad según los referentes que le dan sobre los productos que oferta. Del mismo modo, Ordóñez (2020) son las habilidades los vendedores para poder agradar a los usuarios quienes responden con sus actitudes

de compra. Villalba (2021) quien en indicó que es una norma que se basa en la cual se basan los servicios y los productos que ofertan a los usuarios. Además; Silva, y otros. (2021) manifestaron que la calidad se muestra en la satisfacción de los clientes cuando compran algún producto o servicio. También, Zubiria (2021) la calidad radica en las actividades que realiza la entidad para poder lograr La fidelidad de los usuarios mediante de la oferta de sus productos. Del mismo modo, Deming (1989, citado por Calesco y Both 2021) es una manera de lograr la satisfacción de los clientes cumpliendo con los estándares de calidad dadas por las entidades que se dedican al cuidado de estos procesos además se busca que los productos y servicios mantengan satisfechos a los usuarios. Además; Ganga, y otros. (2019) quien sostiene que la gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales se demuestra brindando un servicio adecuado hacia las personas, para que estos puedan ser más exigentes y obtengan buenos resultados según los procesos administrativos que deben aplicar; también se considera los aspectos sociales políticos y culturales para poder englobar una atención de calidad, ya que se busca proyectarse a la sociedad

Parasuraman, y otros. (1988), toma en cuenta que existen 10 cualidades para poder mencionar que una entidad brinda servicios de calidad las cuales se puede manifestar que existe confiabilidad ya que las habilidades que tienen los gerentes para poder aplicar los procesos administrativos de las empresas gubernamentales de manera eficiente cuidando la seguridad que está vinculada al reconocimiento de los procesos de atención que tienen las entidades. Además, se busca que estos formen parte de los recursos humanos Quiénes manejen el valor de la empatía para poder entender a las personas que le brindan el servicio (Vizcardo ,2017).

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** El presente trabajo concluyó que, según el objetivo general planteado se evidenció que el 38.4% depende de la calidad de atención en la gestión de proyectos ($P_{\text{valor}} < 0.05$). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Provincia del Callao, 2022.
- Segunda.** En el primer objetivo específico se determinó que la fiabilidad depende al 56.5% de gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). De lo que se infiere que existe influencia de la gestión de proyectos en la fiabilidad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022.
- Tercera.** En el segundo objetivo específico, se determinó que la seguridad depende al 27% de la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). Lo cual en la gestión de proyectos existe influencia en la seguridad de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022.
- Cuarta.** En el tercer objetivo específico, se determinó que los elementos tangibles dependen al 22.3% de la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). Lo cual indica que existe influencia de la gestión de proyectos en los trabajadores en los elementos tangibles en un gobierno local de la Región Callao, 2022.
- Quinta.** En el tercer objetivo específico, se observó que el 42.6% depende de la capacidad de respuesta de la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). Lo cual indica que en la gestión de proyectos existe influencia en la capacidad de dar respuesta eficiente y rápida de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022.
- Sexta.** En el tercer objetivo específico, se pudo determinar que depende al 45% la empatía en la gestión de proyecto ($P_{\text{valor}} < 0.05$). por lo que se pudo encontrar que existe influencia en la gestión de proyectos en los trabajadores, correspondiente a la empatía en el gobierno local de la Región Callao, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al jefe de la municipalidad implementar estrategias para realizar capacitación para el manejo de la normativa vigente, que rige el accionar de las entidades del Estado.
- Segunda:** Se recomienda a los responsables a desempeñarse con el servicio prometido, formalidad y exactitud que permita al usuario detectar capacidades y conocimientos profesionales de la municipalidad.
- Tercera:** Se recomendación a las personas responsables de conducir la administración en la municipalidad que centre su conocimiento de los riesgos de eventos adversos
- Cuarta:** Se recomienda a los responsables de la administración en la municipalidad que organicen capacitaciones con la participación de especialistas para evaluar los servicios de mejora para las actividades programadas.
- Quinta:** Se recomienda a los responsables de la administración en la municipalidad, evaluar el comportamiento de los trabajadores
- Sexta:** Se recomienda a los responsables de la administración en la municipalidad, realizar capacitaciones sobre las habilidades blandas.

REFERENCIAS

- Acuña, J. (2021). Planificación estratégica y gestión de proyectos en la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76314>.
- Bataller, A., & Díaz, A. (2018). La gestión de proyectos. Editorial UOC.
- Benavides, E., Castañeda, D., Delgado, S. y Suárez, C. (2020). *Factores que afectan el nivel de madurez en gestión de proyectos en pymes del sector de la construcción en Bogotá DC* (Bachelor's thesis, Universidad Ean).
- Blanco, A. y Fernández, E. (2020). Integrated management of quality, environmental, safety and health at work. Experiences in a center of the biotechnology industry. *Cuban Magazine of Engineering*, 11(3), 78-89.
- Borrero, N. y Alcalá, A. (2020). Modelo De Gestión De Equipos Virtuales En La Ejecución De Proyectos Académicos Colaborativos (Virtual Team Management Model for Executing Collaborative Academic Projects). *Revista CEA*, 6(12).
- Bustamante, S., Valles, M., Cuellar, I. y Lévano, D. (2021). Políticas basadas en la ISO 27001: 2013 y su influencia en la gestión de seguridad de la información en municipalidades de Perú. *Enfoque UTE*, 12(2), 69-79. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.743>
- Calesco, V. y Both, J. (2021). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica (Quality of services provided by the gyms)(Calidad del servicio prestado por los gimnasios). *Retos*, (39), 18-23.
- Cárdenas, C. y Aguirre, J. (2021). Gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. *PSIQUEMAG/Revista Científica Digital de Psicología*, 11(1), 9-17. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2754>.
- Cárdenas, L. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto-2021*(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67953>
- Castillo, L., Pardo, C. y Fernández, D. (2021). Resiliencia y conservación en Pueblos Mágicos de México. Los casos de Pátzcuaro y Mexcaltitán. *Revista*

- Bitácora Urbano Territorial*, 31(1), 195-210.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/86340>.
- Díaz, A., Benítez, R., Castillo, A., Cabrera, J., Villar, L., & Rodríguez, A. (2021). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 29(1), 87-93.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v29n1/0718-3305-ingeniare-29-01-87.pdf>.
- Eguizabal, E., De Gómez, M., San Sebastián, M., Oliván, B., Vázquez, V. Calavera, M. Botaya, R. M. (2021). Response capacity of the health system in primary care valued by patients with chronic diseases. *Sanitary Gazette*.
<https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-avance-S0213911121000480>
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1).
<https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>.
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L (2019) Measurement of service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile *Ingeniare. Chilean Engineering Magazine* 27(4), 668-681.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, K., Ocampo, J., Del Pilar Pardo, M., Aguilar, T., Ruiz, C. y Castaño, A. (2021). Calidad de las imágenes, la lectura y el servicio de mamografía en cuatro centros de imagenología de Manizales, Colombia. *Biomédica*, 41(1), 52. <https://doi.org/10.7705/biomedica.5135>.
- Giraldo-Luque, S., Fernández-García, N., & Pérez-Arce, J. C. (2018). La centralidad temática de la movilización# NiUnaMenos en Twitter. *Profesional de la Información*, 27(1), 96-105.
- Gutiérrez, J., Bernuy, L. y Saldivar, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>.
- Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B. y Gelain, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 6(11), 89-107. <https://doi.org/10.22430/24223182.1430>.

- Jiménez, A., Mejía, J. y Bermúdez-Hernández, J. (2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista CIES Escolme*, 11(2), 83-94. <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/297>.
- Juran, J. (2021). Manual de control de calidad. Volumen 1 (Vol. 1). Reverté.
- Lore, K., Bosquez, P., Batista, L., & Santos, L. (2019). Panorama general de la gerencia de proyectos: una mirada en Panamá. *Revista de Iniciación Científica*, 5(1), 52-56.
- Meléndez, J. (2021). Influencia del método de gestión y optimización en los costos, tiempos y calidad de las entidades constructoras: una revisión sistemática entre 2010-2020.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Musayón, G. (2021). Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cobranzas de la entidad Grupo 3C SAC. Lima–2018.
- Narro, S. (2020). *La gestión de proyectos y su relación con el PMI del INVIERTE. PE en los proyectos de la Municipalidad Distrital de Curgos en el 2019* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42761>
- Ollé, C., & Cerezuela, B. (2018). *Gestión de proyectos paso a paso*. Editorial UOC.
- Ordóñez, Y. (2020). Empatía y prosocialidad: proyectos de aprendizaje-servicio en psicología social. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 441-448. <https://www.researchgate.net/publication/342536720>.
- Orna, D. y Martínez, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Palacios, G., Rivera, I., Quiñones, G. y Llauce, C. (2021). Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. *Ciencia y Educación-Revista Científica*, 2(8), 52-76. <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/76>.

- Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223.
- Parra, C., Viveros, P., Kristjanpoller, F., Crespo, A., González-Prida, V., & Gómez, J. (2021). Técnicas de auditorías para los procesos de: mantenimiento, fiabilidad operacional y gestión de activos (AMORMS & AMS-ISO 55001). *INGEMAN, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Sevilla, España* [http://dx. doi. org/10.13140/RG, 2\(35842.61124\)](http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.35842.61124), 4.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50, <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/249177>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Piñero, P., Pérez, I., Rivero, C., Rojas, C., González, R., & Torres, S. (2019). Data repository for research in project management. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 13(1), 176-191.
- Plasencia, R. (2020). Gestión del proyecto repavimentación del aeropuerto de ayacucho project management of the ayacucho airport repaving. *Revista Industrial Data*, 23(2), 109-125.
- Project Management Institute - PMI (2008). Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos (Guía PMBOK®). Estados Unidos: cuarta edición.
- Quito, E. (2017). Implementación del PMBOK para la gestión de riesgos en el proyecto mantenimiento periódico de camino vecinal Acovichay-Nueva Florida, Independencia-Huaraz-periodo 2012.
- Rodríguez, T., Miguel, J., León, J., Sancho, P., Orosco, I. y Palomino, M. (2021). Medición de la voluntad de vivir en adultos mayores: adaptación transcultural, validez y confiabilidad de la Will-to-Live Scale. *Enfermería clínica*, 31(1), 4-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7705892>.
- Rodríguez, J. (2001). Gerencia sistémica de proyectos de investigación en ingeniería. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

- Rodríguez, J. (2018). Gestión de proyectos informáticos: métodos, herramientas y casos. Editorial Uoc.
- Rodríguez, Á., Páez, R., Altamirano, E., Paguay, F., Rodríguez, J. y Calero S. (2017). New educational perspectives oriented to the promotion of health. *Higher Medical Education*, 31(4), 1-11.
- Rojas, D. (2020). *Proceso metodológico para implementar el control y monitoreo de obra de un proyecto en ejecución* (Bachelor's thesis, Universidad del Magdalena).
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, Y., Sian, J., & Expósito, K. (2020). The management of sociocultural project from the university-society link. *Ciencias Holguín*, 26(4), 62-77.
- Seminario, R., Quiñones, J. y Pillaca, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de lima, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120-126. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>.
- Silva, C. A., Dugarte, J. y Mejía, A. (2018). Impacto de los costos de calidad en la ejecución de los proyectos de construcción en Colombia. *Revista EAN*, (SPE), 33-54.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una entidad comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085>.
- Vega, J. & Moreno, J. (2021). Management of community projects directed by the Federal Council of Government. *Summa. Disciplinary Journal in Economic and Social Sciences*, 3(1), 1-14.
- Vizcardo, F. S. (2017). Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola SUNAT. [Universidad César Vallejo, Tesis de Posgrado] <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>
- Torres, L., Rojas, M. y Villegas, P. (2021). Heritage education and initial teacher training: contributions from the rescue and conservation of school heritage. *Revista Brasileira de Educação*, 26. <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/csSmYvx9ry5mMBhBxkWcS5j/abstract/?>

- Vega, L. y Nieves, A. (2018). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 22(1), 50-68.
- Villalba, D. (2021). Improvement of customer satisfaction of a public lighting service. *EmTHYMÓS, Journal of Business Studies*, 2(1), 11-31. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>.
- Zubiria, M. (2021). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E40), 64-77. <http://www.risti.xyz/issues/ristie40.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de gestión de proyectos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Gestión de proyecto	Project Management Institute (2017) sostuvo que la gestión de proyectos es un enfoque preciso para planificar, orientar y organizar los procesos de un proyecto, asimismo pone en marcha los conocimientos de orientación de cómo se aplican las diversas técnicas e instrumentos que encaminan la compensación de necesidades y las expectativas que generan las empresas	Operacionalmente se define mediante tres dimensiones: la dimensión planificación e indicadores: plan de trabajo, plan de gestión de adquisiciones y abastecimiento, proyecto de gestión de recursos humanos (6 ítems), la dimensión la ejecución.	Planificación	Plan de trabajo	1, 2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 18 - 41 Regular 42 - 65 Eficiente 66 - 90
				Plan de gestión de adquisiciones y abastecimiento	3, 4		
				Proyecto de gestión de recursos humanos	5, 6		
			Ejecución	Asegurar la calidad	7, 8		
				Progreso del equipo de trabajo	9, 10		
				Administrador de contrato	11, 12		
			Monitoreo y control	Monitoreo y control de riesgos	13, 14		
				Control de costos	15, 16		
					17, 18		
				Inspección del avance de proyecto y servicio			

Tabla 2

Operacionalización de calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Calidad de servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que la calidad de servicio es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada sus productos y servicios hacia la búsqueda del perfeccionamiento.	Fiabilidad	Cumplen lo prometido	1	Escala ordinal 5.Siempre (S) 4.Casi Siempre (CS) 3.Algunas veces (AV) 2.Casi nunca (CN) 1.Nunca (N)	Deficiente 23 - 53 Regular 54 - 84 Eficiente 85 - 115
			Sincero interés por resolver problemas	2		
			Realizan bien el servicio la primera vez	3		
			Concluyen el servicio en el tiempo prometido	4		
			No comenten errores	5		
		Seguridad	Comportamiento confiable de los colaboradores	6		
			Unidad orgánica se siente seguro	7		
			Los colaboradores son amables	8		
			Los colaboradores tienen conocimiento suficiente	9		
		Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	10		
			Instalaciones visualmente atractiva	11		
			Colaboradores con apariencia pulcra	12		
			Elementos materiales atractivos	13, 14		
		Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirán el servicio	15		
			Los colaboradores ofrecen un servicio rápido	16		
			Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar	17		
			Los colaboradores nunca están demasiado ocupados	18, 19		
		Empatía	Ofrecen atención individualizada	20		
			Horarios convenientes	21		
			Se preocupa por las unidades orgánicas	22		
			Comprenden las necesidades	23		

Anexo 2. Cuestionarios

CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN DE PROYECTO

ENCUESTA

A continuación, encontró proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN					
1	El nivel del Plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que la institución ejecuta.					
2	La entidad organiza y sistematiza información relevante para cumplir con las metas					
3	El plan de adquisiciones es el adecuado para la gestión de proyectos de la entidad.					
4	La entidad tiene un buen plan de abastecimiento a los proyectos que desarrollan.					
5	La entidad selecciona personal idóneo para los proyectos que ejecuta.					
6	La institución se identifica y documenta las responsabilidades de los integrantes de proyectos que desarrolla.					
	DIMENSION 2: EJECUCIÓN					
7	El grado del aseguramiento de la calidad en la ejecución de proyectos es el que se ajusta a las normas y a los documentos técnicos.					
8	El control de la calidad es el más óptimo para garantizar los trabajos realizados por la institución.					
9	La coordinación distribuye los trabajos en equipo para realizar la ejecución de los proyectos.					
10	Los conocimientos y competencias de los operadores de proyectos son reconocidos por la institución.					
11	El responsable del área de logística asiste con bienes y servicios oportunamente en la ejecución de proyectos.					
12	El responsable de la ejecución de proyectos, lidera, articula y organiza orientado a culminar los proyectos en el tiempo programado.					
	DIMENSION 3: MONITOREO Y CONTROL					
13	El control de riesgos en los proyectos y servicios mejora la gestión.					
14	La entidad identifica, analiza y planifica nuevos riesgos que se puedan presentar en los proyectos.					
15	La entidad lleva un buen control de los costos en los que incurre en la ejecución de proyectos.					
16	El personal de la entidad gestiona los recursos económicos para su ejecución de los proyectos oportunamente.					
17	Realiza supervisión adecuada para dar cumplimiento al cronograma de avance de la gestión de proyectos de la entidad mencionada.					
18	Realiza el informe de monitoreo y evaluación según el grado de cumplimiento de las actividades.					

Gracias por su valiosa colaboración

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTA

A continuación, encontró proposiciones sobre aspectos relacionados a su ambiente de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas, son simplemente sus respuestas.

Escala de Likert:

- 5. Siempre (S)
- 4. Casi Siempre (CS)
- 3. Algunas veces (AV)
- 2. Casi nunca (CN)
- 1. Nunca (N)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: FIABILIDAD					
1	El personal encargado de la ejecución de proyectos cumple los tiempos establecidos en el cronograma.					
2	El personal encargado del área, ante un problema muestra nuestro compromiso de solución.					
3	El personal encargado del área toma previsiones en el desarrollo de las actividades.					
4	El personal encargado del área cumple con la entrega de programas y proyectos en el tiempo acordado y establecido					
5	El personal del área demuestra confianza en el cumplimiento de los documentos administrativos.					
	DIMENSION 2: SEGURIDAD					
6	El personal del área demuestra confianza y seguridad en el desarrollo de las actividades.					
7	Los operadores de la unidad orgánica se demuestran seguridad durante la ejecución proyectos y servicios.					
8	El personal encargado de la gestión de proyectos demuestra respeto y tolerancia durante las actividades que se realizan.					
9	Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales.					
	DIMENSION 3: ELEMENTOS TANGIBLES					
10	Las instalaciones de la gerencia proyectos están debidamente acondicionados					
11	Las instalaciones físicas destinadas por las entidades son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
12	Las instalaciones cuentan con adecuado equipos y mobiliarios.					
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad son suficientes y adecuados.					
14	Las maquinarias utilizadas en la ejecución de los proyectos son adecuadas, para cada proyecto.					
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
15	La gerencia de proyectos comunica de manera oportuna el cumplimiento de avance y metas del proyecto.					
16	El personal de la gerencia de proyectos atiende o sirve con rapidez.					
17	El personal de la gerencia de proyectos está dispuestos a solucionar un problema oportunamente.					
18	El personal de la gerencia de proyectos trabaja en equipo y articuladamente.					
19	El personal de la gerencia de proyectos atiende y resuelve los problemas del área de inmediato.					
	DIMENSION 5: EMPATÍA					
20	El personal de la gerencia de proyectos da una atención individualizada a las unidades orgánicas.					
21	Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas					

22	El personal de la gerencia de proyectos se preocupa por dar una atención de calidad a las unidades orgánicas.					
23	El personal de la gerencia de proyectos comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas.					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 3. Calculo de muestra

N =	200	$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$	
Z =	1.96		
P =	0.5		
Q =	0.5		
d =	0.05		
	n =	131.751149	

Anexo 4. Validez y confiabilidad



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE PROYECTO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ²		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN								
1	El nivel del Plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que la institución ejecuta.	X		X		X		
2	La entidad organiza y sistematiza información relevante para cumplir con las metas.	X		X		X		
3	El plan de adquisiciones es el adecuado para la gestión de proyectos de la entidad.	X		X		X		
4	La entidad tiene un buen plan de abastecimiento a los proyectos que desarrollan.	X		X		X		
5	La entidad selecciona personal idóneo para los proyectos que ejecuta.	X		X		X		
6	La institución se identifica y documenta las responsabilidades de los integrantes de los proyectos que desarrolla.	X		X		X		
DIMENSION 2: EJECUCIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El grado del aseguramiento de la calidad en la ejecución de proyectos es el que se ajusta a las normas y a los documentos técnicos.	X		X		X		
8	El control de la calidad es el más óptimo para garantizar los trabajos realizados por la institución.	X		X		X		
9	La coordinación distribuye los trabajos en equipo para realizar la ejecución de los servicios.	X		X		X		
10	Aplica sus conocimientos y competencias reconocen el progreso de su labor en equipo.	X		X		X		
11	El responsable de los servicios exige la ejecución de proyectos.	X		X		X		
12	El responsable organiza, lidera y lleva a cabo trabajo que produce cambios.	X		X		X		
DIMENSION 3: MONITOREO Y CONTROL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El control de riesgos en los proyectos y servicios mejora la gestión.	X		X		X		
14	La entidad identifica, analiza y planifica nuevos riesgos que se puedan presentar en los proyectos y servicios.	X		X		X		
15	La entidad lleva un buen control de los costos en los que incurre en la ejecución de proyectos y servicios.	X		X		X		
16	El personal de la entidad gestiona los recursos transferidos en la ejecución de gasto realizado.	X		X		X		
17	Realiza supervisión para dar cumplimiento al cronograma de avance de la gestión de proyectos de la entidad mencionada.	X		X		X		
18	Realiza informe de evaluación según el grado de cumplimiento.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Ramon Rojas Guillarmina*

Especialidad del validador: *Sección pública*

DNI: *25480831*

Lima, 27 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido	X		X		X		
2	El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
3	El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez.	X		X		X		
4	El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido	X		X		X		
5	El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores.	X		X		X		
DIMENSION 2: SEGURIDAD								
6	El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le trasmite confianza a usted	X		X		X		
7	La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales.	X		X		X		
8	El personal de la subgerencia de servicios generales, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	X		X		X		
9	Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales.	X		X		X		
DIMENSION 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
10	Los instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
11	Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		
12	El personal de la subgerencias de servicios generales tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	X		X		X		
14	Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados.	X		X		X		

DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	
15	La subgerencia de servicios generales comunican de manera oportuna el término del proyecto o servicios.	X		X		X	
16	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez.	X		X		X	
17	El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuestos ayudar ante un problema.	X		X		X	
18	El personal de la subgerencia de servicios generales nunca están demasiado ocupadas para responder ante un problema.	X		X		X	
19	El personal de la subgerencia de servicios generales atienden oportunamente y de manera coordinada	X		X		X	
DIMENSION 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
20	El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas.	X		X		X	
21	Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas	X		X		X	
22	El personal de la subgerencia de servicios generales se preocupa por dar un atención de calidad a las unidades orgánicas.	X		X		X	
23	El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador, *Hg. Ramos Rojas, Guillermo* DNI: *25480831*

Especialidad del validador: *Sección Pública*

- 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, 27 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE PROYECTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACION							
1	El nivel del Plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que la institución ejecuta.	X		X		X		
2	La entidad organiza y sistematiza información relevante para cumplir con las metas	X		X		X		
3	El plan de adquisiciones es el adecuado para la gestión de proyectos de la entidad.	X		X		X		
4	La entidad tiene un buen plan de abastecimiento a los proyectos que desarrollan.	X		X		X		
5	La entidad selecciona personal idóneo para los proyectos que ejecuta.	X		X		X		
6	La institución se identifica y documenta las responsabilidades de los integrantes de los proyectos que desarrolla.	X		X		X		
	DIMENSION 2: EJECUCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El grado del aseguramiento de la calidad en la ejecución de proyectos es el que se ajusta a las normas y a los documentos técnicos.	X		X		X		
8	El control de la calidad es el más óptimo para garantizar los trabajos realizados por la institución.	X		X		X		
9	La coordinación distribuye los trabajos en equipo para realizar la ejecución de los servicios.	X		X		X		
10	Aplica sus conocimientos y competencias reconocen el progreso de su labor en equipo.	X		X		X		
11	El responsable de los servicios exige la ejecución de proyectos							
12	El responsable organiza, lidera y lleva a cabo trabajo que produce cambios.	X		X		X		
	DIMENSION 3: MONITOREO Y CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El control de riesgos en los proyectos y servicios mejora la gestión.	X		X		X		
14	La entidad identifica, analiza y planifica nuevos riesgos que se puedan presentar en los proyectos y servicios.	X		X		X		

15	La entidad lleva un buen control de los costos en los que incurre en la ejecución de proyectos y servicios.	X		X		X	
16	El personal de la entidad gestiona los recursos transferidos en la ejecución de gasto realizado.	X		X		X	
17	Realiza supervisión para dar cumplimiento al cronograma de avance de la gestión de proyectos de la entidad mencionada.	X		X		X	
18	Realiza informe de evaluación según el grado de cumplimiento.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Janampa Acuña, Nerio

DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

10 de noviembre del 2022

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



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: FIABILIDAD							
1	El personal encargado cuando promete entrega un servicio concluido	X		X		X		
2	El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo	X		X		X		
3	El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez.	X		X		X		
4	El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido	X		X		X		
5	El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores.	X		X		X		
	DIMENSION 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si		
6	El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le trasmite confianza a usted	X		X		X		
7	La unidad orgánica se siente seguro de la calidad de los proyectos y servicios que recibe por parte de la subgerencia de servicios generales.	X		X		X		
8	El personal de la subgerencia de servicios generales, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes	X		X		X		
9	Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales.							
	DIMENSION 3: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados	X		X		X		
11	Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	X		X		X		
12	El personal de la subgerencias de servicios generales tiene una apariencia pulcra.	X		X		X		
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	X		X		X		
14	Las instalaciones donde se almacenan los productos a entregar por la entidad tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados y ordenados.	X		X		X		
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si		
15	La subgerencia de servicios generales comunican de manera oportuna el término del proyecto o servicios.	X		X		X		

16	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez.	X		X		X	
17	El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuesto ayudar ante un problema.	X		X		X	
18	El personal de la subgerencia de servicios generales nunca está demasiado ocupadas para responder ante un problema.	X		X		X	
19	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende oportunamente y de manera coordinada.	X		X		X	
	DIMENSION 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
20	El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas.	X		X		X	
21	Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas	X		X		X	
22	El personal de la subgerencia de servicios generales se preocupa por dar una atención de calidad a las unidades orgánicas.	X		X		X	
23	El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Janampa Acuña, Nerio

DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad

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

10 de noviembre del 2022



Firma del Experto Informante.

Base de dato de la confiabilidad de la gestión de proyecto

	Gestión de proyecto																	
	Planificación						Ejecución						Monitoreo y control					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1
2	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4
3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2
4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2
5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4
7	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
8	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1
9	5	5	5	4	5	5	2	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3
11	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4
14	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4
15	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3
17	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2
18	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
20	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4

Base de dato de la confiabilidad de la calidad de atención

	Calidad de servicio																						
	Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respuesta					Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1
2	5	3	4	1	1	1	5	3	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	4	2	5	4	2
3	3	1	2	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2
4	3	2	1	2	1	1	1	3	4	5	1	1	2	2	2	4	4	4	1	2	4	1	2
5	5	5	3	4	4	1	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4
7	3	4	3	3	3	2	3	5	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4
8	5	1	5	3	4	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
9	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
10	5	3	3	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
13	5	3	1	5	1	3	3	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	4	1	3	3
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	4	1	3	3
15	1	1	1	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	5	1	5	5	5	1	1	5	1	1
16	5	3	2	5	4	2	3	5	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	5	3	3
17	2	2	1	1	1	1	1	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3
18	4	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	2	4	1	2	2
19	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
20	5	2	1	3	1	5	1	5	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	3	4

Resultado de la confiabilidad de la gestión de proyecto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	48,4500	222,997	,755	,939
VAR00002	48,6000	220,674	,824	,938
VAR00003	49,1000	227,253	,749	,939
VAR00004	49,4500	233,103	,752	,939
VAR00005	48,7000	228,958	,747	,939
VAR00006	47,9500	254,155	,211	,948
VAR00007	49,5500	233,629	,694	,940
VAR00008	49,7000	232,011	,743	,940
VAR00009	50,0000	252,421	,219	,948
VAR00010	49,6500	236,766	,714	,940
VAR00011	49,2500	233,250	,803	,939
VAR00012	48,8000	235,537	,644	,941
VAR00013	49,3000	234,432	,806	,939
VAR00014	48,7500	223,776	,820	,938
VAR00015	48,6500	228,555	,828	,938
VAR00016	47,8500	240,450	,482	,944
VAR00017	47,4500	245,103	,626	,942
VAR00018	48,5500	228,682	,728	,940

Resultado de la confiabilidad de la calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	72,7500	359,882	,592	,934
VAR00002	74,0500	356,682	,618	,934
VAR00003	74,4000	345,516	,700	,932
VAR00004	73,6000	357,411	,568	,935
VAR00005	74,2500	338,303	,800	,931
VAR00006	74,8000	365,116	,484	,936
VAR00007	74,0000	359,158	,477	,936
VAR00008	72,9500	362,997	,519	,935
VAR00009	72,9500	367,945	,469	,936
VAR00010	72,1500	381,082	,442	,937
VAR00011	73,7500	357,039	,539	,935
VAR00012	74,2500	344,092	,713	,932
VAR00013	73,4000	357,200	,624	,934
VAR00014	72,7000	354,853	,697	,933
VAR00015	74,0000	348,842	,620	,934
VAR00016	72,6500	365,187	,527	,935
VAR00017	72,8500	362,239	,516	,935
VAR00018	72,9000	362,937	,553	,935
VAR00019	74,2500	343,671	,738	,932
VAR00020	74,0000	355,684	,758	,932
VAR00021	72,9000	362,937	,553	,935
VAR00022	74,2500	343,671	,738	,932
VAR00023	74,0000	355,684	,758	,932

Anexo 6. Base de dato de la muestra

	Gestión de proyecto																				
	Planificación						Ejecución						Monitoreo y control								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
2	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
5	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
6	3	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
7	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
8	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
9	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
10	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
11	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
12	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
13	1	4	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	14	3	3	3	4	4	3	20	49
14	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
15	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
16	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
17	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
19	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
20	4	3	4	4	4	4	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
22	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
23	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	2	15	37	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	4	3	2	12	26
25	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	5	10	3	3	4	5	5	5	25	48
26	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	4	4	19	51
27	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
28	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	4	3	16	2	5	4	5	5	1	22	60
29	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	5	21	4	5	5	5	5	5	29	79
30	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	15	3	3	3	5	5	3	22	56
31	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	80
32	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	19	4	5	5	5	5	5	29	74
33	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
34	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
35	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
36	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
37	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
38	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
39	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
40	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
41	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
42	5	5	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
43	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
44	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
45	1	4	3	1	3	3	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
46	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
47	4	3	3	2	3	5	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
48	3	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
49	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
50	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41

51	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
52	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
53	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
54	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
55	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	2	15	37	
56	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	4	3	2	12	26
57	1	1	1	1	4	5	13	1	1	1	1	1	5	10	3	3	4	5	5	5	25	48
58	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	4	4	19	51
59	4	4	3	2	3	4	20	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
60	5	4	3	2	3	5	22	1	2	5	1	4	3	16	2	5	4	5	5	1	22	60
61	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	3	4	5	21	4	5	5	5	5	5	29	79
62	5	4	3	2	3	2	19	2	3	3	1	3	3	15	3	3	3	5	5	3	22	56
63	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	80
64	4	5	5	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19	4	5	5	5	5	5	29	74
65	5	5	4	4	5	4	27	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
66	5	5	4	4	5	3	26	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
67	2	2	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
68	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49
69	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
70	3	2	3	2	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
71	2	2	2	1	2	3	12	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
72	4	5	1	2	4	3	19	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
73	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
74	5	5	3	1	5	5	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
75	3	3	3	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
76	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
77	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
78	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
79	4	3	3	2	3	5	20	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
80	3	3	2	1	3	1	13	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
81	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
82	2	1	2	2	3	3	13	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
83	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
84	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
85	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
86	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
87	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	37
88	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	4	3	2	12	26
89	1	1	1	1	4	5	13	1	1	1	1	1	5	10	3	3	4	5	5	5	25	48
90	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	2	3	4	15	3	3	2	3	4	4	19	51
91	4	4	3	2	3	4	20	4	4	2	4	4	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
92	5	4	3	2	3	5	22	1	2	5	1	4	3	16	2	5	4	5	5	1	22	60
93	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	3	4	5	21	4	5	5	5	5	5	29	79
94	5	4	3	2	3	2	19	2	3	3	1	3	3	15	3	3	3	5	5	3	22	56
95	5	5	5	4	5	5	29	4	4	1	4	4	5	22	4	5	5	5	5	5	29	80
96	4	5	5	4	4	4	26	3	4	3	3	3	3	19	4	5	5	5	5	5	29	74
97	5	5	4	4	5	4	27	3	1	1	3	3	3	14	3	2	3	3	4	4	19	60
98	5	5	4	4	5	3	26	3	1	1	3	3	3	14	3	4	3	5	5	4	24	64
99	2	2	1	1	3	4	13	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	3	1	10	31
100	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	2	4	3	18	49

101	3	3	2	2	2	3	15	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	2	4	2	11	34
102	3	2	3	2	3	3	16	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	47
103	2	2	2	1	2	3	12	1	1	1	2	2	2	9	2	2	2	3	3	2	14	35
104	4	5	1	2	4	3	19	4	3	2	3	2	3	17	2	3	4	5	5	4	23	59
105	2	1	2	3	2	3	13	3	2	3	2	1	2	13	1	1	3	2	1	2	10	36
106	5	5	3	1	5	5	24	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	5	5	3	25	71
107	3	3	3	2	3	1	15	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	4	3	3	17	42
108	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
109	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
110	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
111	4	3	3	2	3	5	20	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
112	3	3	2	1	3	1	13	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
113	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
114	2	1	2	2	3	3	13	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
115	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
116	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
117	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
118	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
119	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	37
120	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	4	3	2	12	26
121	4	3	4	3	4	4	22	4	5	3	3	4	4	23	4	3	4	4	5	4	24	69
122	1	4	3	1	3	3	15	1	2	3	2	2	4	14	3	3	3	4	4	3	20	49
123	5	4	5	3	5	4	26	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	5	5	4	25	75
124	4	3	3	2	3	5	20	2	4	4	3	4	4	21	4	4	3	5	5	4	25	66
125	3	3	2	1	3	1	13	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	2	4	2	16	44
126	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	4	22	65
127	2	1	2	2	3	3	13	1	1	1	1	2	3	9	2	3	2	4	5	3	19	41
128	4	4	3	4	4	5	24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	4	3	3	3	19	60
129	4	3	4	4	4	1	20	1	2	1	2	2	1	9	1	1	1	2	3	1	9	38
130	1	1	1	1	1	5	10	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	5	5	1	14	30
131	5	3	1	1	1	5	16	1	2	3	2	3	1	12	1	5	3	5	5	4	23	51
132	1	1	3	2	2	4	13	3	1	1	1	1	2	9	2	2	3	3	3	2	15	37

	Calidad de servicio																												
	Fiabilidad					Seguridad				Elementos tangibles					Capacidad de respuesta					Empatía									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23						
1	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	81
2	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	86
3	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	1	1	8	62
4	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	5	3	3	14	89
5	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	53
6	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	4	1	2	9	63
7	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	5	44
8	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	5	3	4	16	78
9	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	5	39
10	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	19	96
11	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	2	3	2	9	49
12	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
13	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
14	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	89
15	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	2	3	13	74
16	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	4	4	2	12	66
17	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	3	4	16	86
18	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	5	3	2	12	70
19	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	4	1	4	4	13	75
20	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	1	1	4	46
21	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	4	63
22	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	5	4	2	13	69
23	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	3	2	2	9	54
24	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	2	4	1	2	9	53
25	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	14	5	3	1	4	5	18	5	5	5	3	4	22	4	3	4	4	15	90
26	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	10	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	2	4	14	77
27	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	14	5	3	2	4	5	19	3	4	4	5	3	19	4	5	3	4	16	84
28	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	94
29	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	109
30	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	11	4	1	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	70
31	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	108
32	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	111
33	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	81
34	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	86
35	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	1	1	8	62
36	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	5	3	3	14	89
37	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	53
38	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	4	1	2	9	63
39	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	5	44
40	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	5	3	4	16	78
41	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	5	39
42	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	19	96
43	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	2	3	2	9	49
44	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
45	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86

46	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	89
47	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	2	3	13	74
48	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	4	4	2	12	66
49	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	3	4	16	86
50	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	5	3	2	12	70
51	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	3	4	1	15	4	1	4	4	13	75
52	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	1	1	4	46
53	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	4	63
54	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	5	4	2	13	69
55	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	3	2	2	9	54
56	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	2	4	1	2	9	53
57	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	14	5	3	1	4	5	18	5	5	5	3	4	22	4	3	4	4	15	90
58	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	10	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	2	4	14	77
59	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	14	5	3	2	4	5	19	3	4	4	5	3	19	4	5	3	4	16	84
60	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	94
61	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	109
62	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	11	4	1	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	70
63	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	108
64	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	111
65	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	81
66	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	86
67	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	1	1	8	62
68	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	5	3	3	14	89
69	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	53
70	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	4	1	2	9	63
71	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	5	44
72	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	5	3	4	16	78
73	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	5	39
74	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	19	96
75	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	2	3	2	9	49
76	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
77	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
78	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	89
79	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	2	3	13	74
80	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	4	4	2	12	66
81	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	3	4	16	86
82	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	5	3	2	12	70
83	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	4	1	4	4	13	75
84	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	1	1	4	46
85	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	4	63
86	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	5	4	2	13	69
87	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	3	2	2	9	54
88	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	2	4	1	2	9	53
89	5	5	3	4	4	21	1	3	5	5	14	5	3	1	4	5	18	5	5	5	3	4	22	4	3	4	4	15	90
90	4	4	3	4	3	18	3	2	2	3	10	4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	2	17	4	4	2	4	14	77
91	3	4	3	3	3	16	2	3	5	4	14	5	3	2	4	5	19	3	4	4	5	3	19	4	5	3	4	16	84
92	5	1	5	3	4	18	1	1	3	3	8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	94
93	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	109
94	5	3	3	3	3	17	2	3	2	4	11	4	1	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	70
95	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	108
96	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	18	111
97	5	3	1	5	1	15	3	3	5	5	16	5	5	4	4	5	23	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	81
98	5	4	1	5	5	20	3	4	5	5	17	5	5	2	5	5	22	1	5	5	4	1	16	3	4	1	3	11	86
99	1	1	1	1	1	5	3	1	5	4	13	5	5	1	3	5	19	1	5	5	5	1	17	1	5	1	1	8	62
100	5	3	2	5	4	19	2	3	5	4	14	5	3	4	4	5	21	3	5	5	5	3	21	3	5	3	3	14	89

101	2	2	1	1	1	7	1	1	2	3	7	5	1	1	4	3	14	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	53
102	4	3	2	3	2	14	1	3	3	3	10	4	3	2	3	3	15	3	4	3	4	1	15	2	4	1	2	9	63
103	3	2	1	2	2	10	1	2	3	3	9	4	2	1	4	1	12	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	5	44
104	5	2	1	3	1	12	5	1	5	5	16	5	2	2	3	5	17	3	5	1	5	3	17	4	5	3	4	16	78
105	2	1	1	2	1	7	2	1	3	2	8	5	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	1	2	1	5	39
106	4	3	3	5	4	19	1	5	5	5	16	5	3	3	5	5	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	5	19	96
107	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	2	3	2	9	49
108	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
109	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
110	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	89
111	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	2	3	13	74
112	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	4	4	2	12	66
113	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	3	4	16	86
114	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	5	3	2	12	70
115	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	4	1	4	4	13	75
116	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	1	1	4	46
117	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	4	63
118	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	5	4	2	13	69
119	3	1	2	3	1	10	1	2	3	3	9	4	3	3	2	3	15	1	3	2	3	2	11	2	3	2	2	9	54
120	3	2	1	2	1	9	1	1	3	4	9	5	1	1	2	2	11	2	4	4	4	1	15	2	4	1	2	9	53
121	3	3	1	3	1	11	1	1	2	5	9	5	1	1	1	1	9	1	3	2	2	3	11	2	2	3	2	9	49
122	4	3	4	5	5	21	3	2	4	5	14	5	2	3	5	4	19	2	4	3	4	3	16	3	4	3	3	13	83
123	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	86
124	5	4	3	4	3	19	4	4	5	4	17	5	2	2	4	5	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	89
125	5	4	2	3	3	17	2	2	5	5	14	5	1	2	3	4	15	2	3	3	5	2	15	3	5	2	3	13	74
126	5	3	1	5	1	15	1	3	2	4	10	5	1	1	2	3	12	3	3	3	4	4	17	2	4	4	2	12	66
127	5	4	2	3	3	17	3	4	5	4	16	5	3	3	3	5	19	2	3	5	5	3	18	4	5	3	4	16	86
128	4	2	1	5	2	14	3	2	3	4	12	5	2	3	3	3	16	1	2	5	5	3	16	2	5	3	2	12	70
129	5	3	3	1	3	15	3	4	5	4	16	4	3	1	3	5	16	3	3	4	1	4	15	4	1	4	4	13	75
130	4	3	2	2	1	12	1	3	4	2	10	2	1	1	1	4	9	2	5	2	1	1	11	1	1	1	1	4	46
131	5	1	1	5	1	13	1	5	5	5	16	5	1	1	1	5	13	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	4	63
132	5	3	4	1	1	14	1	5	3	1	10	5	4	1	1	5	16	1	1	5	5	4	16	2	5	4	2	13	69



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de un gobierno local de la Región Callao, 2022", cuyo autor es MARTINEZ LA TORRE GIOVANNI ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 16- 01-2023 23:10:45

Código documento Trilce: TRI - 0521695