



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de
servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gomez Garcia, Carlos Guillermo (orcid.org/0000-0003-2619-8847)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (orcid.org/ 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia, por su ejemplo y deseo de superación, los cuales siempre me apoyan incondicionalmente con la única finalidad de lograr mis metas.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por la oportunidad de permitirme terminar con éxito la maestría, darme buena salud y fuerzas en todo momento.

A mi docente y asesor de mi tesis de investigación, por impartirme sus enseñanzas, motivándome y orientándome para conducir y desarrollar con responsabilidad y dedicación mi tesis.

A las autoridades de la institución municipal, 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	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de gestión de proyectos	18
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de la planificación	19
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la ejecución	20
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de monitoreo y control	21
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de calidad de servicio	22
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de fiabilidad	23
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de seguridad	24
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de elementos tangible	25
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta	26
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de empatía	27
Tabla 11 Cruce de la V1. Gestión de proyectos y V2. calidad de servicio	28
Tabla 12 Cruce de la D1. Planificación y V2. Calidad de servicio	29
Tabla 13 Cruce de la D2. Ejecución y V2. Calidad de servicio	30
Tabla 14 Cruce de la D3. Monitoreo y control y V2. Calidad de servicio	31
Tabla 15 Pruebas de normalidad	32
Tabla 16 Relación de la variable entre gestión de proyectos y calidad de servicio	33
Tabla 17 Relación entre planificación y calidad de servicio	34
Tabla 18 Relación entre ejecución y calidad de servicio	35
Tabla 19 Relación entre monitoreo y control con calidad de servicio	36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de gestión de proyectos	18
Figura 2 Niveles de la planificación	19
Figura 3 Niveles de la ejecución	20
Figura 4 Niveles de monitoreo y control	21
Figura 5 Niveles de calidad de servicio	22
Figura 6 Niveles de fiabilidad	23
Figura 7 Niveles de seguridad	24
Figura 8 Niveles de elementos tangibles	25
Figura 9 Niveles de capacidad de respuesta	26
Figura 10 Niveles de empatía	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. Se consideró una población censal de 130 trabajadores de la institución mencionada. La técnica empleada para recaudar datos, información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad. Se arribaron que se arribó que el 49.2% de los encuestados manifiestan que la gestión de proyectos es regular y el 48.5% de los encuestados descubren que la calidad de servicio es regular. Concluyendo que hay evidencia suficiente que permite afirmar la existencia de una relación directa y significativa entre gestión de proyectos y calidad de servicio esto a consecuencia que el p valor fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.787. Por tanto, el nivel de asociación es positiva alta entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión, proyecto, calidad, servicio, planificación.

Abstract

The main objective of this research was: to determine the relationship between project management and service quality in the general services deputy management of a Municipality of Metropolitan Lima, 2022. The type of research was basic non-experimental design of the correlational descriptive level, quantitative approach; non-experimental design, cross section. A census population of 130 workers of the aforementioned institution was considered. The technique used to collect data and information was a survey and questionnaire-type instruments, which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability through Cronbach's Alpha statistic, which demonstrates high reliability. It was found that 49.2% of the respondents state that project management is regular and 48.5% of the respondents discover that the quality of service is regular. Concluding that there is sufficient evidence to affirm the existence of a direct and significant relationship between project management and service quality, this as a consequence that the p value was $0.000 < 0.050$, and the correlation coefficient was 0.787. Therefore, the level of association is positively high between both variables.

Keywords: Management, project, quality, service, planning.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, se debe cumplir con ciertos requisitos cuando se presente un proyecto, esto están enmarcados en la calidad y sostenibilidad. Por eso, hay que contar con los planes de contingencias, ya que se han visto casos que hay demora en los tiempos de entrega, mayores costos en la compra de productos, o acciones que genere mayores costos y trae como consecuencias negativas para la empresa un sobre costo (Cueto, De las Heras y Rojano, 2021). Asimismo, se ha considerado como indicador que en el país vecino se han considerado como muy frecuente en las obras que se han realizado en los últimos años. Según Gartner el 20% únicamente han logrado concluir la obra con los presupuestos iniciales (Chávez et al., 2020). En los últimos años se ha visto necesario proporcionar servicios al poblador, cuando se habla de empresa públicas se ha observado que no hay un buen servicio; lo que se busca es que las instituciones cumplan con sus protocolos y los planes que tienen desde el inicio de sus labores, con lo cual se podrá ver un trabajo eficiente. A la vez se busca que estos logren contar con una buena proyección y no tengan pérdidas al momento de entregar los proyectos.

Además, lograr que las entidades sean eficaces y cumplan con las características de transparencia, esto puede ser un objetivo muy alto de alcanzar, de esto depende la calidad de servicios que brindan las empresas. También, se considera la gestión como un ente importante, que emplean las empresas, dónde aplican métodos y estrategias, que le permitan administrar de manera correcta los activos y los recursos con los que cuenta la misma, para poder cumplir con los objetivos de calidad. Cada actuado está enlazado a la normatividad. (Urrego, 2020). Contrariamente, la gestión inadecuada se debe a la carencia de competencia de los administradores, ya que no gerencian de manera adecuada y segura los recursos que tienen, muchas veces no cumplen las metas en los tiempos estipulados o caso extremo no cumplen con los proyectos que se han planteado en una determinada gestión, dañando a las poblaciones (Arenilla, 2019).

De la misma forma, a nivel nacional, se busca que la mayoría de las empresas, logren establecer convenios con instituciones privadas con la intención de alcanzar los servicios demandados en tiempos adecuados; pero según las ideas de Valdés et al., (2018) sostiene que dentro de las 50 sociedades que se investigaron, los incumplimientos en algunos indicadores de los proyectos son

cuando las empresas solicitantes cambian los objetivos planteados al inicio, con ello se busca que las instituciones privadas contratadas caigan en ineficiencias y en sobre costos que presentan al momento de la entrega final de los proyectos, ello se da en un 21%. De otro lado, un 31% aplica estrategias inadecuadas, el 48% tienen problemas de comunicación, donde no se comparte con todos los involucrados las ideas y estrategias que se buscan aplicar. Es así que nuestro país tiene deficiencias en la gestión gubernamental, se han dado servicios los cuales han sido observables en su calidad, donde los usuarios se quejan debido al mal servicio que reciben por parte de las empresas estatales (Bustamante et al., 2021). Cabe resaltar. que la gestión gubernamental en nuestro país tiene deficiencias de varios niveles, dónde se puede demostrar acciones ineficaces, con lo cual repercute en el tipo de servicio que brindan a los terceros; también a los usuarios, por lo tanto, brindan un servicio gubernamental inadecuado.

En la Municipalidad, la subgerencia de servicios generales no está trabajando adecuadamente en la gestión de proyectos, no está viabilizando, planificando, ejecutando, realizando el seguimiento del trabajo y el cierre del proyecto de manera detallada y adecuadamente; no tiene un eficiente trabajo en equipo, no está consiguiendo los objetivos preestablecidos los cuales proporcionarían un beneficio a las áreas usuarias y a la misma entidad; no se está utilizando los principios y procedimientos para guiar con éxito un proyecto desde su creación hasta su culminación, por lo que esto desfavorece a la entidad en su propósito de servir al ciudadano o vecino de la comuna de una manera eficaz y eficiente. Además, se ha observado que la subgerencia de servicios generales presenta diversas dificultades en el servicio que prestan, tiene deficiencias en la atención; de la misma forma se evidencia la falta de capacitación del personal técnico y operativo el cual hace que no se brinde un servicio de buena calidad por ende una buena atención. El personal no se ha dado cuenta que brindan un servicio inadecuado y no desean cambiar esa realidad.

Según lo estipulado se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022? También, detalló los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima

Metropolitana, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre la ejecución y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022? y (c) ¿Cuál es la relación entre monitoreo y control, y la calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022?

Los proyectos en las municipalidades tienen en la actualidad un efecto en la calidad del servicio a los usuarios, por lo que examinar la gestión de proyectos tiene efectos positivos en la calidad de los servicios que se brinda al usuario. La importancia práctica, se buscó que la investigación ayude a que la comuna perfeccione la gestión de proyectos ejecutando tácticas que posibiliten un mayor grado de calidad de servicio a favor de los usuarios. Valor teórico, muestra la conexión positiva entre las variables con base científica que lo prueba, y sirve como apoyo a posteriores investigadores. La metodología, instrumentos validados por expertos cumpliendo con los requisitos de fiabilidad.

De otro lado, la investigación propuso, como objetivo general, determinar la relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. y los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la planificación y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, (b) Establecer la relación entre la ejecución y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022 y (c) Establecer la relación entre monitoreo y control, y la calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022 .

La hipótesis general: Existe relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. Como hipótesis específicas, se plantearon las siguientes: (a) Existe relación entre la planificación y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022, (b) Existe relación entre la ejecución y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022 y (c) Existe relación entre monitoreo y control, y la calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022 .

II. MARCO TEÓRICO

Sobre los antecedentes nacionales según Choquehuanca (2022), analizó la gestión y calidad de los servicios. Elaboro un estudio básico correlacional. Se obtuvo que el 55.8% regular en cuanto a la gestión y el 45,8% inadecuado sobre la calidad en los servicios. Hay una relación con un p valor al 0,302, donde se puede mencionar que las comunas que tienen una gestión adecuada serán capaces de brindar mejor calidad en las atenciones a los usuarios y mejorará la percepción que estos tengan de la visita a sus instalaciones.

Huaylla (2022) estudió la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad. Elaboro un estudio cuantitativo, correlacional. El resultado fue una alta correlación según Rho de Spearman = 0.765. Concluyó que, hay relación importante y directa, por lo que se puede asumir que cuando los trabajadores de una entidad cumplen sus funciones de manera óptima, estos estarán en la capacidad de brindar servicios adecuados a los usuarios.

Se apoyó a la teoría de Parasuraman et al. (1991) Sostiene que la calidad de los servicios que ofrece una empresa se basa en cumplir con las expectativas y que la percepción de los clientes sea positiva. Se inicia este estudio en el año 93 donde plantean una manera de cómo ofrecer servicios de calidad la cual se basa en los estudios SERVQUAL, establecido bajo una visión, donde se valora al cliente cómo lo más importante de una empresa y como la razón de ser de una compañía exitosa la cual se basa en el servicio adecuado.

Acuña (2021), Estudió la planificación y las consecuencias en la gestión de los proyectos en la municipalidad de la provincia del Santa, para lo cual presentó un estudio correlacional, donde se obtuvo como resultados que la planificación cuenta con el 64% en un grado bueno; respecto a la gestión cuenta que el 60% obtuvo el nivel Bueno, concluyendo una relación importante entre variables 8,803, Con ello se demuestra que la planificación es muy importante para poder concretar las metas empleando el esfuerzo de los integrantes de la empresa.

Ruíz (2021) Analizo la teoría planteada por Deming e Ishikawa, donde mencionan que la calidad es el propósito, la razón de ser de una empresa excelente, donde cuida sus procesos para brindar servicios, a través de un valor

agregado, ya que lo diferencia de las demás empresas, para que puedan ser eficientes en el servicio que brinde o en los productos que otorgan a los clientes.

En ese sentido, Contreras & Enrique (2016), determinó la relación que existe entre la calidad que tiene el servicio que brindan y su incidencia en la satisfacción de los clientes, buscan expresar una descripción sobre la satisfacción de las personas al momento de recibir los servicios. Se puede mencionar que, el cliente queda satisfecho cuando se cumple con las expectativas que tiene, o cuando el servicio que recibe es adecuado, es decir que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la institución (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014).

Palacios (2015) Sostiene que una de las fases de implementación y el monitoreo de la calidad, se basa en la recaudación de los recursos diversos, como los técnicos, financieros o de personal, donde se atribuye los costos a los grados de eficiencia con la meta de lograr los objetivos, en los tiempos previstos.

Se apoyó a la teoría Rodas (2020) Menciona que la teoría que respalda a la calidad, direcciona el esfuerzo de las empresas, para brindar un servicio adecuado a los usuarios y destacar en el mercado por los productos adecuados que siguen con los regímenes de calidad establecidos por la demanda y las expectativas de los clientes, ello basado en las estrategias de gestión de los recursos de una empresa para poder contar con un valor agregado.

Según Cárdenas (2021) analizó la gestión de directivos y calidad del servicio educativo en un colegio parroquial de la región Callao. Elaboro un estudio básico, correlacional, En los resultados hubo un nivel bajo 49 %; mostrando una relación importante con un valor de un valor de 0,989 lo que demuestra que las comunas que cuentan con una gestión eficiente tendrá las estrategias para atender mejor a los usuarios y que estos tengan una buena percepción del trabajo que se realiza en sus comunidades.

Narro (2020), analizó la gestión de proyectos y el PMI del INVIERTE. PE en la comuna de Curgos, elaboró un estudio correlacional, donde la relación que hay entre variables se da un con un valor de 0.843. Concluyó que el PMI del invierte.pe es aquel que guardar una relación más fuerte con la gestión, por lo cual se

manifiesta que estos son los que son más factibles de poder aplicarlos a la admiración de la comuna para alcanzar la eficiencia.

Sobre los antecedentes internacionales, se tiene a Vega y Moreno (2021) tuvo la finalidad fue hacer una descripción de las etapas de la gestión relacionadas a los proyectos que se realizan en las comunidades del Consejo Federal de Gobierno - Venezuela. Estudio descriptivo, mixta, retrospectivo y univariable. Se contó con la participación de 19 consejos de las comunidades, de los cuales se tomó a 60 informantes. Se arribó sobre la puesta en práctica de los proyectos comunitarios"; 5,6% mencionan que se acata los objetivos; 3,3% optaron nunca y el 2,2% casi nunca. Dentro de las conclusiones, hay un cumplimiento mediano de la gestión relacionada a los proyectos que concretan con comunidades; también para los integran que asumen el rol de presidentes de los consejos, lo ven como momentos para poder intercambiar ideas sobre las necesidades de las poblaciones y poder implementar proyectos que les ofrecen mayor calidad de vida.

Benavides et al. (2020) determinó un diagnóstico sobre los aspectos que interfieren con el logro de los proyectos encaminadas a beneficiar a las pymes-sector construcción-Bogotá, se tuvo dentro de los resultados aspectos que interfieren con la concreción de los proyectos que el 56% manifiestan que es regular y el 69% buena. Concluyó que la información permitirá implementar nuevas estrategias que dejen de lado esos aspectos que hacen que no se puedan concretar los proyectos en beneficio de las empresas, la cual busca que estos proyectos les ayuden a su crecimiento y un mayor ámbito en el mercado donde se desarrollan.

Fernández (2020) en su investigación publicada busca mostrar un modo de lograr la gestión de calidad, en diversos ámbitos, partiendo de las leyes que rigen sus actividades. A través de ellos buscan realizar un análisis integro de los aspectos involucrados, empleando las diversas estrategias que diagnosticó para poder emplear la información requerida y poder plantear estrategias que ayuden a este objetivo. Se arribó que el estudio inicial al 60%, logro que se enmarquen en las leyes. Ello trajo ventajas para la comuna en un 96% en cuanto a la aplicación de las normas y que los documentos de los proyectos se puedan concretar, y llevar una buena gestión con los fondos del estado.

Guaranda (2020), el estudio fue determinar la relación que hay entre la gestión de las comunas y de qué manera participan los ciudadanos en Ecuador.

Para ello, presenta un estudio correlacional, donde muestra una relación importante entre variables. Por lo cual queda en evidencia que la gestión que se ejerce en las municipalidades deben contar con una apertura, para que los ciudadanos puedan aportar con sus ideas y maneras de gestionar mejor los recursos que tienen disponibles, para concretar proyectos a favor de la población.

Silva et al. (2018) quienes establecieron la relación entre el impacto de los costos y sus incidencias en la calidad de ejecución relacionados a la construcción en Colombia, busca evaluar las construcciones y verificar de qué manera se relaciona con los costos que invierten en cada uno para cuidar la calidad de sus productos. De acuerdo los resultados se pudieron trabajar al 56% encuestados mencionaron que es bajo, estableciendo una relación importante.

Se consideró como base teórica de la gestión del proyecto según Project Management Institute (2017) definió es la secuencia de fases de un proyecto, partiendo desde su diseño hasta la entrega del mismo. Esta etapa deja de lado la construcción en sí. Asimismo, estas etapas son predictivas, las cuales están ligadas a las etapas del desarrollo y se deja de lado a las etapas del diseño, cada una de las etapas cuentan con dos subetapas dentro del desarrollo del proyecto, ello ligado a la vida de los proyectos. Asimismo, Plasencia (2020) se basa en la aplicación de mecanismos que para realizar unas actividades de manera eficiente y poder lograr las metas que se han establecido en los proyectos, estos deben estar cumpliendo los requisitos solicitados para que se puedan concretar sin barreras.

Lore et al. (2019) analizo la planificación y en control durante las fases de los proyectos. A pesar de ello los gerentes deben pegarse a las normas para la concreción de las actividades. Es medular que dentro de los percances deben considerarse márgenes en las proyecciones que se realiza en los proyectos, se consideran: tiempo, costos y alcance. Al respecto, Sánchez et al. (2020) definieron que es la aplicación de las experiencias, mecanismos, estrategias para poder concretar los proyectos, dentro de ellas se toman en cuenta las aplicaciones de los conocimientos técnicos y otros para la concreción de los mismos. A ello también se suma el presupuesto, los procesos considerados, planes, control y el cierre de las funciones.

Tkhorikov et al. (2018) manifestaron que la gestión del proyecto se ocupa del tiempo, calidad y costo. Cuando se va a elaborar un proyecto por ejemplo un

ingeniero está bajo el mando del jefe de proyecto, es por ello que el personal debe ser calificado. Además, Piñero et al. (2019) señalaron que el encargado de la obra debe tener conocimiento de cada etapa del mismo para saber en detalle de qué manera se interrelaciona para verificar el encaminamiento de las obras para controlar con los indicadores de tiempo u otros.

Rodríguez (2018) precisó que es la rama que toma en cuenta la experiencia y los conocimientos para poder concretar los proyectos. Estos conocimientos les permiten a los encargados se podrá concretar los proyectos y realizar un monitoreo adecuado y un seguimiento de las etapas que constituyen las obras, con ello se puede verificar el cuidado de los costos que se dan en cada etapa y poder efectuar alguna estrategia de ahorro de gastos sin perjudicar la calidad del proyecto. También, Bataller y Díaz (2018) definieron que es la disciplina que detalla cada etapa y las acciones que se debe seguir para poder concretar los proyectos, y poder hacer un seguimiento de los indicadores de calidad que se sigue, respetando la distribución de los recursos y los insumos que se necesita para poder efectuar las acciones pertinentes.

Asimismo, se consideró la primera dimensión: Planificación, según Project Management Institute (2017) sostiene es la secuencia de las acciones que se prevén realizar para poder concretar el proyecto en el cual se trabaja, donde se despliegan los recursos. Según Project Management Institute (2017) sostienen que las acciones deben contar con los responsables dentro de la empresa. Además, Giraldo, et al. (2018) es un espacio donde se concretan las metas para poder lograr un producto adecuado. Del mismo modo se debe prever las acciones que contingencia que puedan generar retrasos en las entregas. En otras palabras, las acciones deben concretar en orden para realizar un monitoreo adecuado.

Igualmente, la segunda dimensión: Ejecución según Project Management Institute (2017) definió que es el procedimiento que concretar los planes a través de las experiencias técnicas de los colaboradores al realizar las actividades que se han establecido en el plan. También, Ollé y Cerezuela (2018) indicaron que es aquella manera de como las empresas pueden ceder las responsabilidades a los colaboradores con la finalidad de que cada uno pueda cumplir sus roles. Además, Borrero y Alcalá (2020) definió que es la fase donde se realiza las inversiones en los productos o servicios para que las acciones de los proyectos se puedan lograr,

y estas deben estar en base o alineadas a los planes que se registraron al inicio estas reglas son conocidas por los administradores públicos, ya que caso contrario no podrían efectuar sus balances.

Juran (2021) definió que asegurar la calidad de las construcciones, el primar antes que las demás, cuando hay competencia en el mercado, por ello se debe cuidar este aspecto en las construcciones. De la misma forma, Musayón (2021) precisó el trabajo colaborativo es una manera de hacer que los colaboradores pongan el mejor esfuerzo en la realización de las actividades que se le han confiado, ello es a través de compartir las metas comunes. Asimismo, se refiere de una elección de primer orden, por eso los encargados de los proyectos deben ser líderes ya que eso garantiza las concreciones de las metas de la empresa y de la culminación de un proyecto como se ha establecido en el plan. Además, debe cumplir con un perfil especializado para la mejora de los resultados en cuanto a la relación que puede entablar con los colaboradores y lograra su máximo esfuerzo.

De la misma forma, la tercera dimensión Monitoreo y control según Project Management Institute (2017) precisó que es conocer los detalles del proyecto y de cada una de las etapas que implica su construcción, ello con la intención de conocer los gastos que se realizan sobre la inversión realizada por la empresa, ya que es importante saber las acciones que desprenden del plan inicial para poder subsanar las deficiencias que se presenten. En tal sentido, Rojas (2020) señaló que está en base a diversos procesos que deben seguirse de manera detallada para poder identificar las debilidades, además tener plan de contingencia para afrontar los imprevistos durante el desarrollo del proyecto, de esta manera se cuida la calidad del producto final.

Al mismo tiempo, Vega y Nieves (2018) indicaron que el monitoreo y control de riesgos, sirve para detectar las deficiencias y las cuales requiere de ser subsanadas en el momento adecuado para evitar pérdidas monetarias. También, Meléndez (2021) manifestó que se debe monitorear los gastos realizados, ya que de eso demanda las ganancias finales del proyecto y debe ser positivos en favor de los inversionistas. Además, Inspección del avance de obra según Quito (2017) manifestó que se debe garantizar que los gastos se realicen en base a los planes iniciales, además que se busque no encarecer los procesos, ya que de eso depende la rentabilidad de la obra.

Enfoque teórico de gestión de proyecto, se da cuando se aplica una serie de conocimientos técnicos para poder concretar las actividades y los objetivos.” (PMI, 2008), establecida por el Project Management Institute (PMI), Guía PMBOK®; y dentro de los proyectos de indagación se respalda en el PMBOK® como “buenas prácticas”. Además, Rodríguez (2001) plantea el modelo sistémico como mecanismo que ayuda a los gerentes a desarrollar proyectos, porque visualiza y estudia los componentes existentes en la empresa para poder mejorar los que sean necesarios. Esto es medular para contar con una visión genérica del proyecto. Se considera los recursos con los que cuenta la empresa para poder plantear u concretar las actividades que se han considerado dentro del proyecto.

Definición de la variable calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) Sostienen que la calidad ligada a los servicios, se basa en aquella manera de atender al cliente, cumpliendo con las normas de la empresa y cumpliendo de esa manera con la visión que tiene la entidad, para que pueda mejorar constantemente. Asimismo, García et al. (2021) Sostienen que la calidad se enfoca en los servicios, ya que éstas son valoradas por los clientes los cuales buscan cumplir con sus expectativas ante un servicio o producto, para que de esa manera se sienta satisfecho. De la misma forma, Villalba (2021) Sostiene que la calidad es una disciplina, que se basa en las normas que se aplican en una empresa, para poder cumplir con las expectativas de los usuarios, de modo que la empresa cumpla con los parámetros de calidad establecidos en el mercado.

Además, Silva et al. (2021) Mencionan que la calidad, es una manera de verificación sobre los sentimientos, que despliega ante los usuarios cuando reciben los productos o servicios. También, Zubiria (2021) Menciona que la calidad que se oferta en los productos sirven, para que la empresa pueda mejorar, cumpliendo los estándares del mercado para que los usuarios queden contentos. Asimismo, Deming (1989, citado por Calesco y Both 2021) Mencionan que la satisfacción de los clientes es importante, ya que asume un valor adicional en el producto o en el servicio que recibe, por lo tanto, pueden cumplir con sus expectativas esto significa que la empresa está mejorando ya que brindan servicios de calidad a los clientes.

Cárdenas y Aguirre (2021) las cualidades: (a) El diseño, (b) tipo de atención para mantener la fidelización. Del mismo modo, Gutiérrez et al. (2021) Menciona que las empresas deben ser capaces de brindar empatía a los clientes, ya que de

esa manera se identifican con las necesidades y le pueden ofrecer productos que realmente satisfaga sus expectativas, para ello emplean el marketing y las estrategias diversas según el tipo de cliente que posean.

Primera dimensión: Elementos tangibles según Parasuraman et al. (1985) Sostienen que son los insumos físicos, con lo cual los empleados realizan sus funciones dentro de la empresa, para brindar un servicio adecuado. Además, Padilla (2021) Menciona que la suma de los recursos que tiene la empresa para que pueda otorgar servicios. También, Torres et al. (2021) Son los materiales con los cuales cuentan una compañía Para poder atender a sus clientes.

Segunda dimensión: Confiabilidad, Parasuraman et al. (1985) Menciona Qué es la cualidad que tienen los trabajadores para brindar un servicio adecuado a las personas que son sus clientes para poder cumplir con sus necesidades. Asimismo, Díaz et al. (2021) Son las actividades desarrolladas por los trabajadores para ofrecer atención a los usuarios brindándoles confianza. Rodríguez et al. (2021). Son las actitudes que demuestran los trabajadores al momento contactarse con los clientes para ofrecer un producto. De tal forma, Parra et al. (2021) Son las características que posee una empresa cuando otorga un servicio a los clientes deben realizarlo de manera segura. Además, Seminario et al. (2020) Es importante saber que las empresas tengan estrategias para poder vender sus productos estos deben ser de calidad para que el cliente pueda identificar el valor agregado de sus productos.

En la tercera dimensión: Capacidad de respuesta, Parasuraman et al., (1985) Es la disposición que tiene el trabajador para brindarle servicio a los clientes de forma inmediata. De igual manera, Eguizabal et al. (2021) Es la atención que recibe un cliente cuando lo pide. También, Castillo et al. (2021) Es el momento que tiene el colaborador para ofertar productos a los clientes en los tiempos prudentes. También, Orna y Martínez (2020) Sostiene que la conducta que asume un trabajador cuando se interrelaciona con los clientes, para que estos puedan realizar una compra, para ello debe emplear diversas estrategias y brindarle confianza, para que pueda satisfacer las necesidades del cliente brindándole productos adecuados a sus necesidades. Además, Jiménez et al. (2020) Es la destreza que tiene un vendedor para ofertar productos o servicios que distribuye o vende su empresa.

En la cuarta dimensión: Seguridad, Parasuraman et al. (1985) Hace referencia a la experiencia que tiene el cliente durante la compra, cuando esté deposita su confianza en el trabajador y recibe un producto de calidad el cual cubre sus necesidades. Sin embargo, Ibarra et al. (2020) Es la sensación que asume un cliente cuando es atendido por los trabajadores. Además, Montalvo et al. (2020) Sostienen que son sentimientos que se despliegan en los clientes cuando deposita su confianza en el vendedor y éste le muestra productos de calidad que cumplen con sus necesidades.

En la quinta dimensión: Empatía, Parasuraman et al. (1985), tipo de pericia que tienen los individuos para poder entender a los clientes y hacer que se sienta especiales durante su proceso de compra las cuales trae como resultado la fidelización de los clientes. Además, Flores (2020) Hace referencia a la manera como los vendedores tratan a los clientes cuando estos van a realizar sus compras quiere decir que deben sentirse cómodos explicando sus necesidades. De la misma manera, Ordóñez (2020) Son habilidades que tienen los vendedores para poder congeniar con los clientes y de esa manera crear un lazo de confianza con ellos.

Enfoque teórico de la calidad de servicio según Garzón (2010) Menciona que existen dos enfoques, mensaje protector y el enfoque habilitado se refiere a las circunstancias que brindan oportunidades para que la población pueda generar recursos económicos y alcanzar las metas, el cual hará que esta persona pueda salir de su escasez y alcanzar las habilidades que impacten de manera positiva en la solución de problemas dentro de su vida. Se integra la teoría de sistemas para Garzón (2010), manifiesta qué es un sistema el cual cuenta con factores y actores que buscan cambios generando un buen servicio al usuario. Asimismo, Hernández (2011) presenta teorías: (a) de la no confirmación, (b) Descontento potencial.

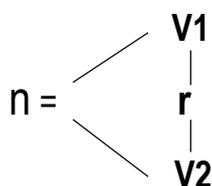
Desde hace mucho tiempo, se han iniciado negocios grandes, el cual se remonta a una construcción de Noé, pasando por las pirámides, la Gran Muralla hasta el día de hoy, existen proyectos modernos y muy ambiciosos. En los años 70 llegó la tecnología, con lo cual ayudó a gestionar los proyectos de manera más rápida y con mecanismos que facilitan su culminación, ya que se relaciona con la administración de los recursos, con los cuales esto puede lograr que la humanidad tenga mejores cosas que faciliten su vida y que le brinden una calidad a su existencia, además estas confecciones pasen a formar parte de la historia.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación: fue básica, según Concytec (2018), está guiada a un entendimiento más integro mediante el conocimiento de las características importantes de los fenómenos, de los sucesos registrables visualmente o de los vínculos que decretan las entidades.

El diseño de investigación: Fue no experimental, debido a que deja de lado el manipular. Es transaccional debido a que se realiza en un lapso de tiempo único Hernández y Mendoza (2018). Finalmente, correlativo debido a que establece nexos entre las variables. Se plantea el esquema que representa el tipo de estudio:



Dónde:

Dónde: M: Muestra sometida a la investigación. Trabajadores de un establecimiento materno de salud de Lima, 2021

X1: Observación de la gestión de proyectos.

X2: Observación de calidad de atención

r: Relación existente de las variables investigadas.

Sobre, Bernal (2016), sostuvo que se basa en procesos, que permiten mostrar los resultados a través de la comprobación de las premisas planteadas al inicio de la investigación

El nivel es descriptivo correlacional, establece nexos entre las variables, en base a las cualidades y los resultados Sánchez y Reyes (2017).

Enfoque cuantitativo. Según Otero (2018) se representa en base a números, los cuales son manifestados al momento de compartir con las estadísticas y las barras al momento de compartir los resultados para que sean verificados.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de gestión del proyecto

Project Management Institute (2017), definió es la secuencia de fases de un proyecto, partiendo desde su diseño hasta la entrega del mismo. Esta etapa deja

de lado la construcción en sí

Definición operacional de gestión de proyecto

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

Indicadores: El plan de trabajo, el plan de gestión de adquisiciones y abastecimiento, proyecto de gestión de recursos humanos. Asegurar la calidad, progreso del equipo de trabajo, administrador de contrato. Monitoreo y control de riesgo, control de costos, inspección del avance de obra. Es decir, se mide con un cuestionario con escala ordinal de 18 ítems.

Escala de medición: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) Hernández y Mendoza (2018).

Definición conceptual de calidad de atención

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) Mencionan que la calidad basada en los servicios, es aquella atención que le brinda el vendedor al usuario que busca ser atendido, en base a las normas de la empresa; con ello cumplen la misión de servicio para la cual ha sido constituida

Definición operacional de calidad de atención

Posee cinco dimensiones como: Confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad, las cuales fueron de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.

Indicadores: se consideró 22 indicadores: Cumplen lo prometido, sincero interés por resolver problemas, realizan bien el servicio la primera vez, concluyen el servicio en el tiempo prometido, no cometen errores. Comportamiento confiable de los empleados, beneficiarios se sienten seguros, los empleados son amables, los empleados tienen conocimiento suficiente. Equipos de apariencia moderna, instalaciones visualmente atractivas, empleados con apariencia pulcra, elementos materiales atractivos. Comunican cuando concluirá el servicio, los empleados ofrecen un servicio rápido, los empleados siempre están dispuestos a ayudar, los empleados nunca están demasiado ocupados. Ofrecen atención individualizada, horarios convenientes para los beneficiarios, tienen empleados que ofrecen atención personalizada, se preocupa por los beneficiarios, comprenden las necesidades de los beneficiarios.

Escala de medición: La escala fue ordinal como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) (Hernández y Mendoza, 2018)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: es un conglomerado de individuos que cuentan con cualidades similares (Hernández et al., 2014). La población asciende a 130 colaboradores de la comuna. Se trabajará con todos los trabajadores para desarrollar el estudio.

Criterios de inclusión: Los criterios de inclusión establecen el escenario para quien puede participar en su estudio. Su lista total de criterios debe sumar de tres a diez oraciones que describan el tipo exacto de participante que están buscando (Hornberger & Rangu. 2020). Formaron parte, los colaboradores que pertenecen al régimen laboral CAS, 728, 276 los cuales se encuentra en planillas.

Criterios de exclusión: Se refiere a la situación o particularidad que declaran los concurrentes y puedan variar o modificar el producto descalificándolo para el análisis (Arias et al. 2016). Se excluyeron el público en general, vecinos de la comuna, trabajadores de régimen temporal o locadores de servicios, trabajadores de mantenimiento de locales, de limpieza y de seguridad. Son estos los que de alguna u otra manera no tienen una relación directa de beneficios con los servicios que brinda la subgerencia de servicios generales de la comuna; y los tiempos que laboran dentro de la entidad son periodos y plazos cortos.

Muestra: Para Bernal (2016) la muestra es característico de la población siempre que sus componentes tengan las mismas particularidades o propiedades. Para la investigación se tomó a 130 individuos.

Muestreo: Según (Hernández et al., 2014), el desarrollo de seleccionar un subconjunto de una agrupación, universo o población que nos interesa, mucho más grande el cual servirá para compilar datos en respuesta a una problemática de investigación.

Para Morillas (2010), cada uno de los elementos de la muestra tienen igual posibilidad de ser elegidos. En nuestro caso fue una muestra censal, porque hemos considerado a los 130 trabajadores.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica: encuesta, García Fernando (1993: 141-170), tomado por Anguita, Repullo y Donado (2002) es un mecanismo empleado para la obtención de los datos, las cuales son aplicadas a un grupo que guarda relación debido a las cualidades que posee para el estudio.

El cuestionario es un conjunto de reactivos que se aplica a la muestra para recabar datos que serán procesados posteriormente (Hernández, et al., 2014).

La validez se da a través de las validaciones dados por los expertos para verificar si los instrumentos son aplicables (Hernández *et al.*, 2014). En este estudio realizó la correcta validación y aprobación de nuestros instrumentos con el juicio de tres expertos especializados los cuales analizaron la pertinencia la cual analiza lo teórico; la relevancia y la claridad se entendió sin problemas.

La confiabilidad es la capacidad de brindar resultados que cuenten con la cualidad de consistencia y coherencia (Hernández *et al.*, 2014). se estableció a través del estadístico Alfa de Cronbach, mediante la prueba piloto. Esta prueba piloto se realizó con la participación de 20 personas de una comuna cuyo resultado de confiabilidad de la primera variable Gestión de Proyectos resulto 0.944 siendo este mayor a 0.75 por lo que los datos son confiables. Se analizó la confiabilidad de la segunda variable Calidad de Servicios la cual resulto 0.937 siendo este mayor a 0.75 por lo que los datos son confiables. Al ser calificado de alta confiabilidad aplicamos a la totalidad de la población censal los cuales fueron 130 trabajadores.

3.5 Procedimiento

Gómez (1993), son acciones que se siguen, para poder lograr las metas que se traza en una actividad, tomando en cuenta los aspectos que estén ligados a los parámetros.

Esta indagación se realizo siguiendo los lineamientos de los procedimientos para recolectar los datos, que posteriormente han sido analizados de manera estadística, para poder comprobar el comportamiento de las variables, las cuales se obtuvieron aplicando los instrumentos a la muestra. Para ello se tuvo que pedir los permisos correspondientes a la empresa; también se usó el modelo APA y se empleó el turnitin para poder concretar esta investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos

La data fue obtenida a través de la aplicación de los instrumentos los cuales posteriormente fueron procesados por el Microsoft Office Excel 2016 y que despues se aplicó el SPSS estadísticos 26, los cuales estudian el comportamiento de las variables, para realizar una descripción. Se empleó la prueba de normalidad la cual fue no paramétrica, además se aplicó la estadística del tipo descriptiva y también la estadística del tipo inferencial.

Análisis descriptivo

Sapsford y Jupp (2006), La estadística del tipo descriptiva es la manera cómo se caracteriza una variable, en función a su comportamiento, de forma en la que se determina los valores de manera porcentual, para poder analizar una dimensión

Análisis inferencial

Sapsford y Jupp (2006), Sostiene que la estadística del tipo inferencial, busca realizar descripciones de cómo se han llegado a las inferencias, que van a comprobar las hipótesis en base a rangos y parámetros que buscan la comprobación de dicha hipótesis.

Para nuestro análisis y procesamiento de datos se utilizó el software SPSS en su versión 26. Nuestro punto de partida fue el análisis descriptivo el cual se divide en análisis univariado y análisis bivariado. En el análisis univariado se analizó cada una de las variables y sus respectivas dimensiones independientemente, esto a través del programa SPSS el cual arrojó las tablas y las figuras correspondientes. En el análisis bivariado se realizó el cruce de los datos de la variable Gestión de Proyectos y la variable Calidad de Servicio en el programa SPSS, esto significa que se determinó la relación que existe entre la variable 1 y la variable 2. El análisis bivariado también se les conoce como tablas cruzadas, tablas de contingencia y tablas bivariadas con esta tabla se buscó el punto de equilibrio o intersección.

Este análisis responde a los objetivos generales y específicos los cuales están contemplados en el apartado introducción.

El análisis descriptivo nos ayudó a medir las características de una manera independiente de los atributos que existen en una variable.

Para el análisis inferencial se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov^a, en base al número de la muestra (muestra superior a 50).

De los resultados encontrados hay relación directa con un p valor fue $0.000 < 0.050$, y 0.787 . Por tanto, fue positiva alta (Hernández y Mendoza, 2017)

3.7 Aspectos éticos

Esta indagación se realizó tomando en cuenta la Guía de Elaboración, la cual fue dada por la universidad César Vallejo, con RVN° 011- 2020, publicada el primero de julio de ese año, la cual verifica las pautas que deben seguir para poder elaborar una tesis además resalta que se debe aplicar el APA en la redacción y que el resultado debe someterse al Turnitin para evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

Análisis Univariado

Tabla 1

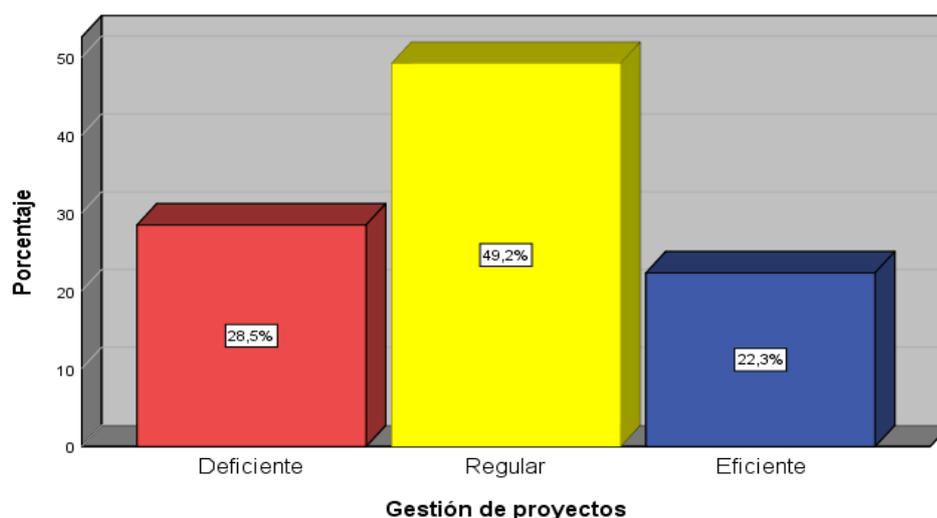
Frecuencia y porcentaje de gestión de proyectos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	37	28,5%
	Regular	64	49,2%
	Eficiente	29	22,3
	Total	130	100,0

Fuente. Cuestionario para medir gestión de proyectos.

Figura 1

Niveles de gestión de proyectos



De los resultados obtenidos en la tabla 1 y figura 1 podemos decir que: 37 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la variable Gestión de Proyectos se desarrolla en un nivel deficiente del 28.5%. También se aprecia que 64 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 49.2% consideran que esta variable se desarrolla en un nivel regular. Finalmente 29 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 22.3% señalan que esto se desarrolla en nivel eficiente

Tabla 2

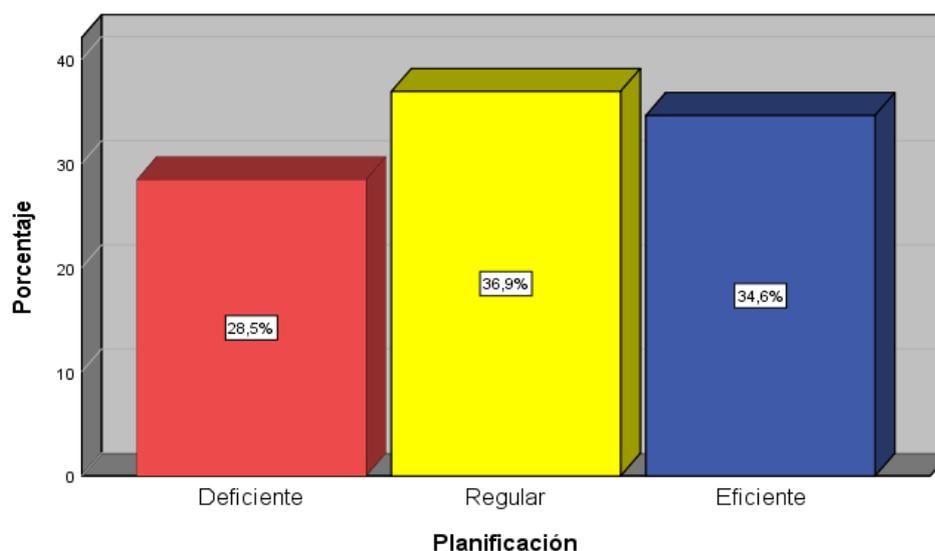
Frecuencia y porcentaje de la planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	37	28,5%
	Regular	48	36,9%
	Eficiente	45	34,6%
	Total[M1]	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir planificación.

Figura 2

Niveles de la planificación



De los resultados obtenidos en la tabla 2 y figura 2 podemos decir que: 37 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la planificación se desarrolla en un nivel deficiente del 28.5%. También se aprecia que 48 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 36.9% consideran que la planificación se desarrolla en un nivel regular. Finalmente 45 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 34.6% señalan que esto se desarrolla en nivel eficiente.

Tabla 3

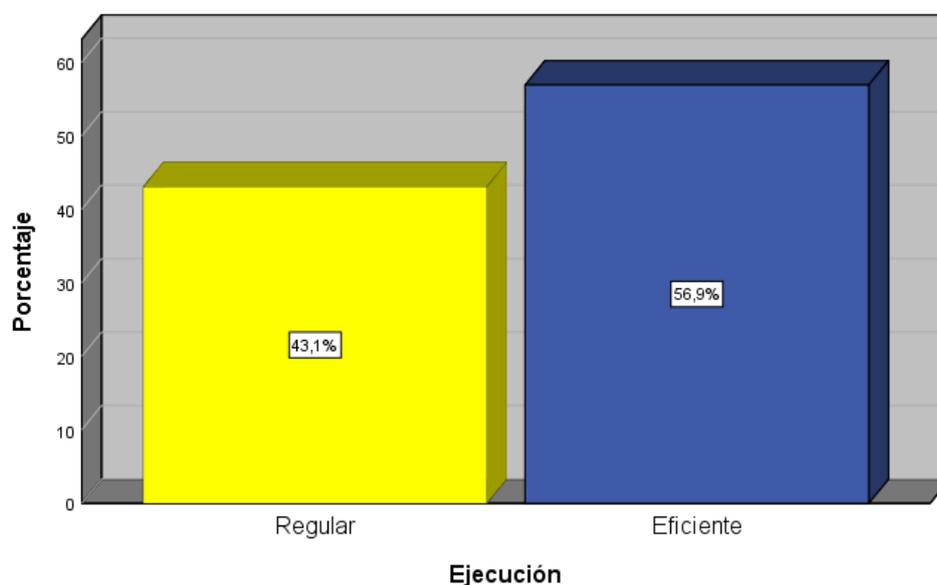
Frecuencia y porcentaje de la ejecución

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	56	43,1%
	Eficiente	74	56,9%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir ejecución.

Figura 3

Niveles de la ejecución



De los resultados obtenidos en la tabla 3 y figura 3 podemos decir que: 74 personas de las 130 encuestadas consideran que la dimensión Ejecución se desarrolla en un nivel Eficiente del 56.9%. También podemos observar que 56 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 43.1% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel regular

Tabla 4

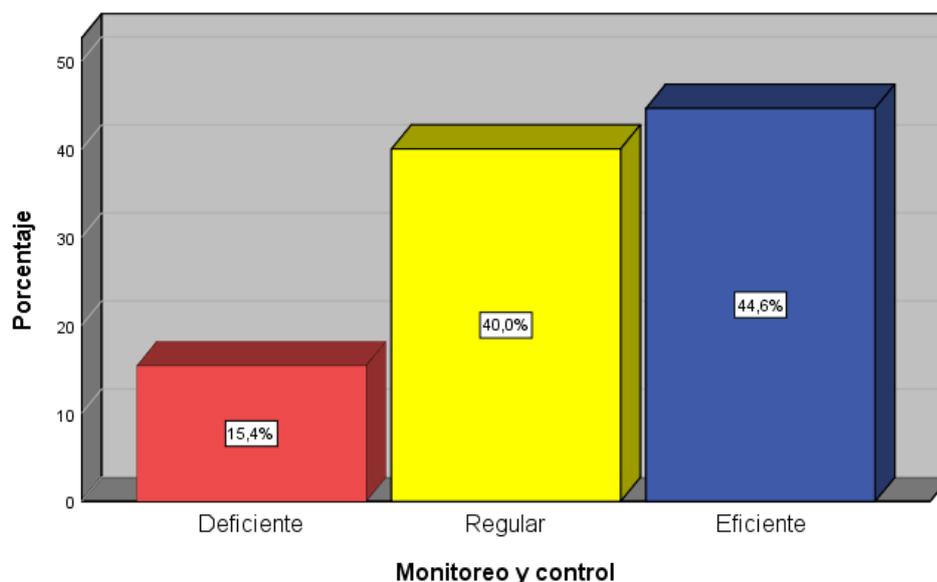
Frecuencia y porcentaje de monitoreo y control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	20	15,4%
	Regular	52	40%
	Eficiente	58	44,6%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir monitoreo y control.

Figura 4

Niveles de monitoreo y control



De los resultados obtenidos en la tabla 4 y figura 4 podemos decir que: 58 personas de las 130 encuestadas consideran que la dimensión Monitoreo y Control se desarrolla en un nivel Eficiente del 44.6%. También podemos observar que 52 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 40.0% consideran que el Monitoreo y Control se desarrolla en un nivel regular, finalmente 20 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 15.4% señalan que esto se desarrolla en nivel deficiente.

Tabla 5

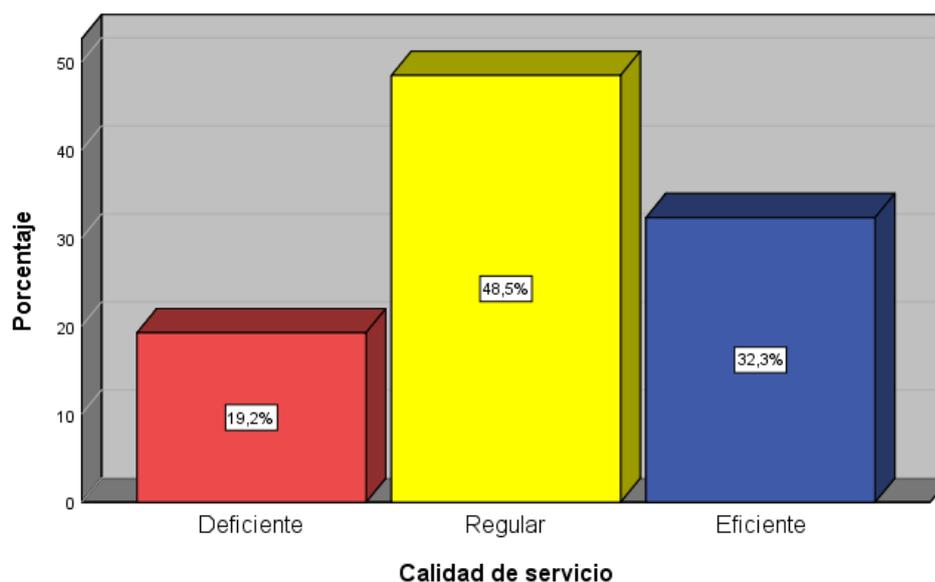
Frecuencia y porcentaje de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	19,2%
	Regular	63	48,5%
	Eficiente	42	32,3%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir calidad de servicio.

Figura 5

Niveles de calidad de servicio



De los resultados obtenidos en la tabla 5 y figura 5 podemos decir que: 63 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la variable Calidad de Servicio se desarrolla en un nivel regular del 48.5%. También se aprecia que 42 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 32.3% consideran que esta variable se desarrolla en un nivel eficiente. Finalmente 25 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 19.2% señalan que esto se desarrolla en nivel deficiente.

Tabla 6

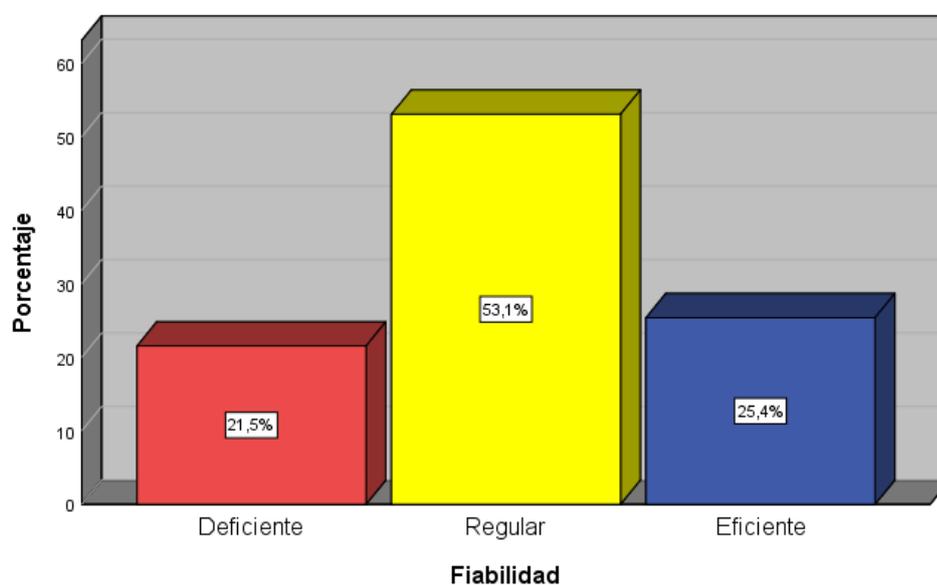
Frecuencia y porcentaje de fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	28	21,5%
	Regular	69	53,1%
	Eficiente	33	25,4%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir fiabilidad.

Figura 6

Niveles de fiabilidad



De los resultados obtenidos en la tabla 6 y figura 6 podemos decir que: 69 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la dimensión Fiabilidad se desarrolla en un nivel regular del 53.1%. También se aprecia que 33 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 25.4% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel eficiente. Finalmente 28 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 21.5% señalan que esto se desarrolla en nivel deficiente.

Tabla 7

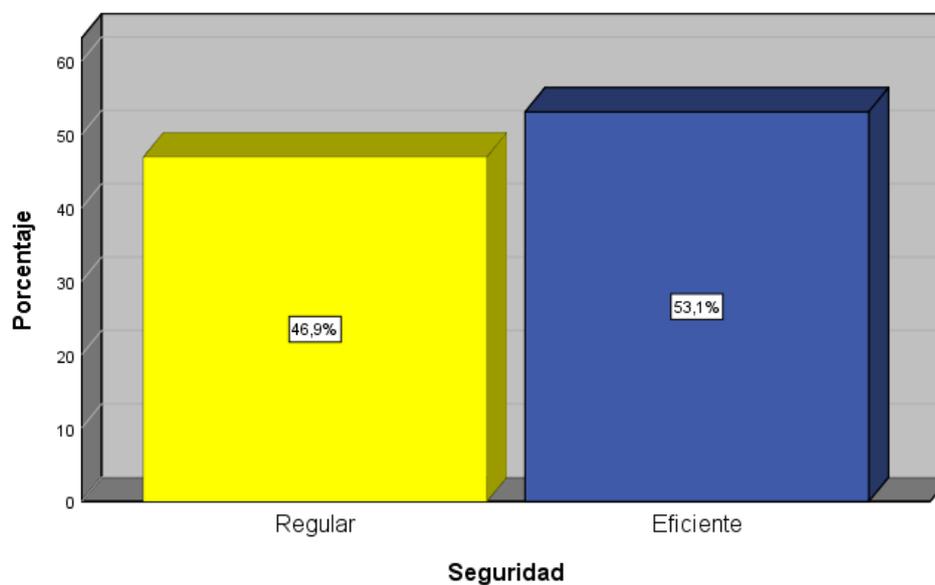
Frecuencia y porcentaje de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	61	46,9%
	Eficiente	69	53,1%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir seguridad.

Figura 7

Niveles de seguridad



De los resultados obtenidos en la tabla 7 y figura 7 podemos decir que: 69 personas de las 130 encuestadas consideran que la dimensión Seguridad se desarrolla en un nivel eficiente del 53.1%. También podemos observar que 61 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 46.9% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel regular.

Tabla 8

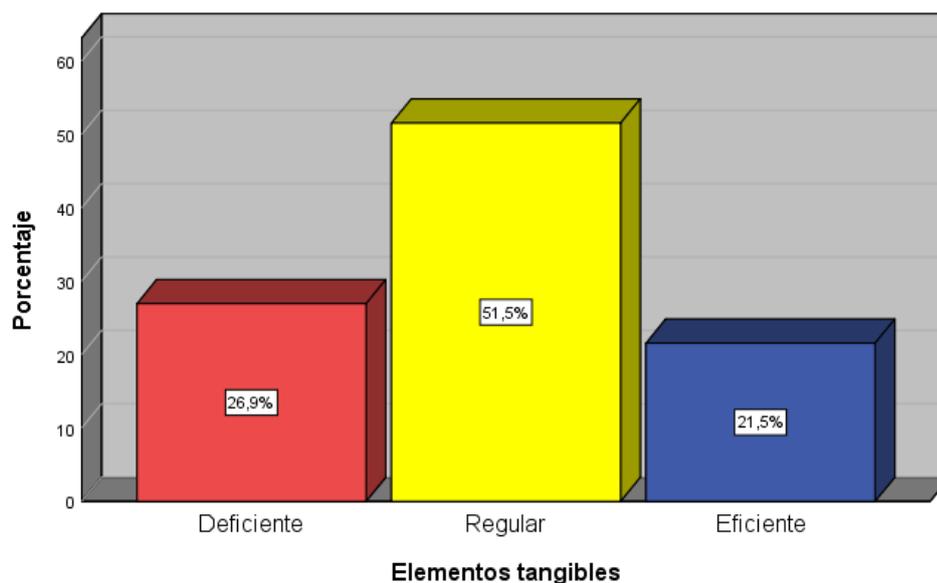
Frecuencia y porcentaje de elementos tangible

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	35	26,9%
	Regular	67	51,5%
	Eficiente	28	21,5%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir elementos tangibles.

Figura 8

Niveles de elementos tangibles



De los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 8 podemos decir que: 67 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la dimensión Elementos Tangibles se desarrolla en un nivel regular del 51.5%. También se aprecia que 35 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 26.9% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel deficiente. Finalmente 28 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 21.5% señalan que esto se desarrolla en un nivel eficiente.

Tabla 9

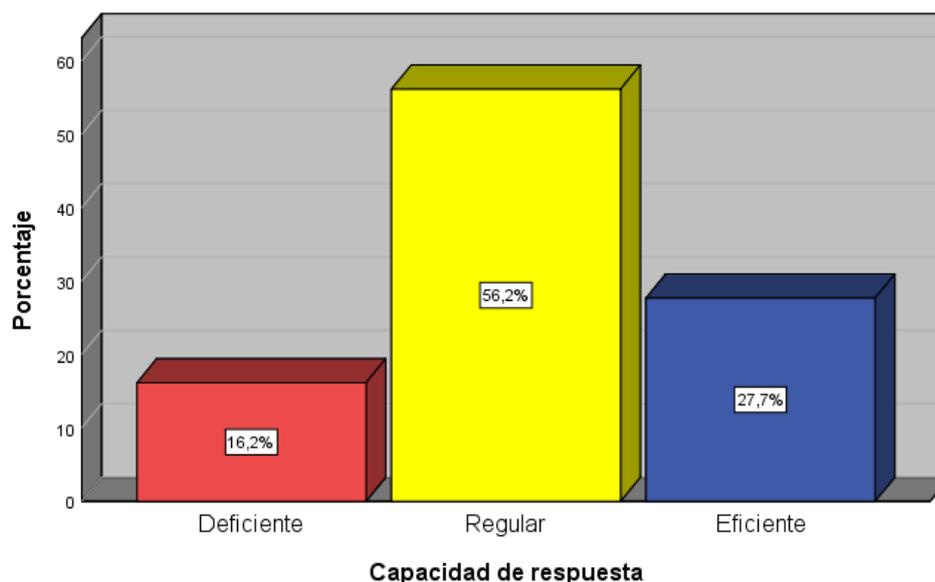
Frecuencia y porcentaje de capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	21	16,2%
	Regular	73	56,2%
	Eficiente	36	27,7%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir capacidad de respuesta.

Figura 9

Niveles de capacidad de respuesta



De los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 9 podemos decir que: 73 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la dimensión Capacidad de Respuesta se desarrolla en un nivel regular del 56.2%. También se aprecia que 36 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 27.7% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel eficiente. Finalmente 21 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 16.2% señalan que esto se desarrolla en un nivel deficiente.

Tabla 10

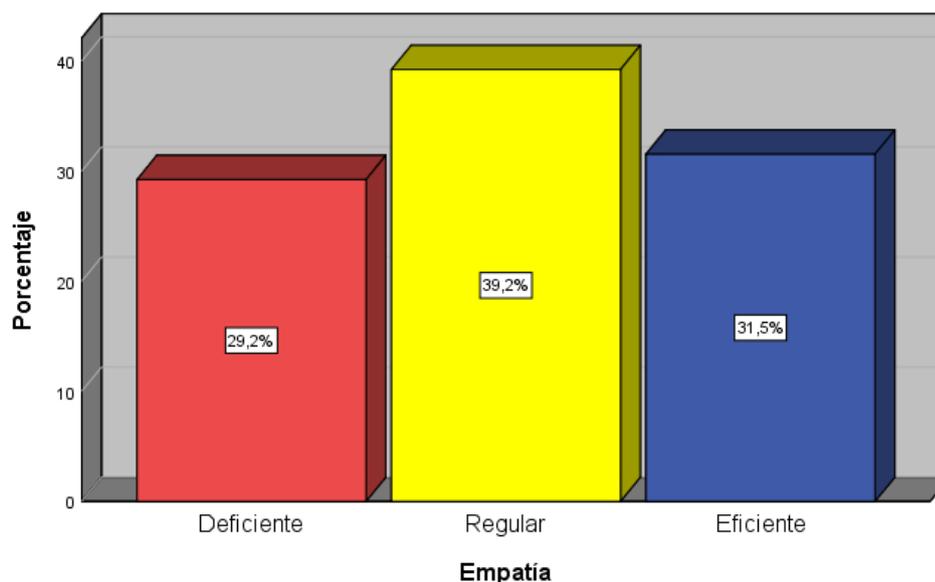
Frecuencia y porcentaje de empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	38	29,2%
	Regular	51	39,2%
	Eficiente	41	31,5%
	Total	130	100%

Fuente. Cuestionario para medir empatía.

Figura 10

Niveles de empatía



De los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 10 podemos decir que: 51 personas de las 130 que forman la población de estudio consideran que la dimensión Empatía se desarrolla en un nivel regular del 39.2%. También se aprecia que 41 personas de las 130 que forman parte de la población de estudio y representa el 31.5% consideran que esta dimensión se desarrolla en un nivel eficiente. Finalmente 38 personas de las 130 que forman parte de la población que representan el 29.2% señalan que esto se desarrolla en un nivel deficiente.

Análisis Bivariado

Tabla 11

Cruce de la V1. Gestión de proyectos y V2. calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de proyectos	Deficiente	20	17	0	37
		15,4%	13,1%	0,0%	28,5%
	Regular	5	36	23	64
		3,8%	27,7%	17,7%	49,2%
	Eficiente	0	10	19	29
		0,0%	7,7%	14,6%	22,3% ^[M2]
Total		25	63	42	130
		19,2%	48,5%	32,3%	100,0%

Fuente. Ambos cuestionarios.

Del cruce de variables se concluye que, cuando la Gestión de Proyectos está en nivel regular, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel regular con un 27.7%, cuando la Gestión de Proyectos está en nivel deficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel deficiente con un 15.4%, finalmente cuando la Gestión de Proyectos está en nivel eficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel eficiente con un 14.6%.

Tabla 12*Cruce de la D1. Planificación y V2. Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
Planificación		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
	Deficiente	12 9,2%	22 16,9%	3 2,3%	37 28,5%
	Regular	12 9,2%	27 20,8%	9 6,9%	48 36,9%
	Eficiente	1 0,8%	14 10,8%	30 23,1%	45 34,6%
Total		25 19,2%	63 48,5%	42 32,3%	130 100,0%

Fuente. Ambos cuestionarios.

Del cruce se concluye que, cuando la planificación está en nivel regular, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel regular con un 20.8%, por otro lado, cuando la planificación está en nivel deficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel deficiente con un 9.2%, finalmente cuando la planificación está en nivel eficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel eficiente con un 23.1%.

Tabla 13*Cruce de la D2. Ejecución y V2. Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Ejecución	Regular	1	30	25	56
		0,8%	23,1%	19,2%	43,1%
	Eficiente	24	33	17	74
		18,5%	25,4%	13,1%	56,9%
Total		25	63	42	130
		19,2%	48,5%	32,3%	100,0%

Fuente. Ambos cuestionarios.

Del cruce se concluye que, cuando la ejecución está en nivel regular, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel regular con un 23.1%, por otro lado, cuando la ejecución está en nivel eficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel eficiente con un 13.1%, finalmente cuando la ejecución está en un nivel regular de 23.1%, la Calidad de Servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 0.8%, cuando la ejecución está en un nivel eficiente de 13.1%, la Calidad de Servicio se encuentra en un nivel deficiente del 18.5%

Tabla 14*Cruce de la D3. Monitoreo y control y V2. Calidad de servicio*

		Calidad de servicio			
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Monitoreo y control	Deficiente	16 12,3%	4 3,1%	0 0,0%	20 15,4%
	Regular	8 6,2%	35 26,9%	9 6,9%	52 40,0%
	Eficiente	1 0,8%	24 18,5%	33 25,4%	58 44,6%
Total		25 19,2%	63 48,5%	42 32,3%	130 100,0%

Fuente. Ambos cuestionarios.

Del cruce se concluye que, cuando el monitoreo y control está en nivel regular, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel regular con un 26.9%, por otro lado, cuando el monitoreo y control está en nivel deficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel deficiente con un 12.3%, finalmente cuando el monitoreo y control está en nivel eficiente, la Calidad de Servicio también se encuentra en un nivel eficiente con un 25.4%.

Contrastación de la prueba de hipótesis

Pruebas de normalidad

Se estudió la normalidad haciendo uso del estadístico de Kolmogorov-Smirnov^a, se optó por este Test debido a que es el más adecuado en función a la cantidad poblacional (muestra superior a 50).

Dónde:

H0. La muestra proviene de una distribución normal.

H1. La muestra no proviene de una distribución normal

Regla: Sig. < 0,05 rechazar H0 - Sig. > 0,05 aceptar H0

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de proyectos	,105	130	,001
Calidad de servicio	,083	130	,027

Analizando la tabla mostrada, se concluye que teniendo un resultado $p = 0.000 < 0.05$, se rechaza a la H0, y aprobar que los datos no siguen una distribución normal, a esto se le llama estadística no paramétrica, según nuestros resultados se aplica el estadístico de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

H₀: No existe relación entre la gestión de proyectos y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 16

Relación de la variable entre gestión de proyectos y calidad de servicio

			Gestión de proyectos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Se obtiene la relación entre gestión de proyectos y calidad de servicio ($r=0,787$), con una relación positiva alta (Ídem), es decir a mayor gestión de proyectos mayor calidad de servicio y el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación entre la planificación y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

H₀: No existe relación entre la planificación y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 17

Relación entre planificación y calidad de servicio

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Se obtiene la relación entre planificación y calidad de servicio ($r=0,656$), con una relación positiva moderada (ídem), es decir a mayor planificación mayor calidad de servicio y el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Existe relación entre la ejecución y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

H₀: No existe relación entre la ejecución y calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 18

Relación entre ejecución y calidad de servicio

			Ejecución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Se obtiene la relación entre planificación y calidad de servicio ($r=0,694$), con una relación positiva moderada (ídem), es decir a mayor ejecución mayor calidad de servicio y el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación entre el monitoreo y control con calidad de servicio en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

H₀: No existe relación entre el monitoreo y control con en la subgerencia de servicios generales de una Municipalidad de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 19

Relación entre monitoreo y control con calidad de servicio

			Monitoreo y control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Monitoreo y control	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Se obtiene la relación entre monitoreo y control con calidad de servicio ($r=0,801$), con una relación positiva alta, es decir a mayor monitoreo y control mayor calidad de servicio y el p valor es de 0.000 menor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo el objetivo general se arribó que el 49.2% de los encuestados manifiestan que la gestión de proyectos es regular y el 48.5% de los encuestados descubren que la calidad de servicio es regular. Concluyó que hay la suficiente evidencia que permite asegurar la existencia de una relación entre gestión de proyectos y calidad de servicio esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.787. Por lo que, el nivel de asociación es positiva alta entre las dos variables. Estos resultados tienen una coincidencia con la tesis de Choquehuanca (2022), analizó la gestión y calidad de los servicios. Elaboro un estudio básico correlacional. Se obtuvo que el 55.8% regular en cuanto a la gestión y el 45,8% inadecuado sobre la calidad en los servicios. Hay una relación con un p valor 0,302, donde se puede mencionar que las comunas que tienen una gestión adecuada serán capaces de brindar mejor calidad en las atenciones a los usuarios y mejorara la percepción que estos tengan de la visita a sus instalaciones.

Hace referencia que la calidad que se le aplica a los servicios es una manera de concretar procesos y pautas las cuales tiene bien definida la empresa que brinda el servicio o vender producto. Se busca que el servicio que brinde una empresa sea diferenciado debido a que la calidad Busca la satisfacción del usuario y está se encontrará satisfecho. Para ello, se aplica la escala de Servqual, que brindado por Zeithaml et al. (1992), A través de este mecanismo, se ha logrado medir el nivel de calidad que brinda este servicio, las cuales deben corresponder con las expectativas que tiene el cliente y también con Los indicadores de medición que tiene la empresa.

Project Management Institute (2017) Sostiene que la gestión ligada en los proyectos, busca contar con mecanismos gerenciales, para que la empresa dirija sus esfuerzos hacia el logro de la meta, la cual debe cumplir con un determinado tiempo y el trabajo de todo el equipo. Para ello debe lograr realizar una planificación organizar los recursos y contar con el escenario y Los costos adecuados para lograr las metas.

Por otro lado, se presenta bases teóricas ligadas a la calidad de los servicios para poder gerenciar este importante instrumento para planificar ideas y Buscar un valor dentro del mercado; Según (Morocho & Santos, 2020), También es una serie

de pautas, que realiza una compañía, para poder cumplir con la elaboración de un producto de calidad, También (Baldo, 1998), son pautas que los empresarios deben seguir para que las empresas puedan mantener contentos a los clientes.

Respecto a la importancia, de esta indagación se puede mostrar que los resultados buscan que el servicio mejoren y cumpla con cada una de las dimensiones, para ser atractivo y que cumpla con las necesidades de los usuarios; también con un crecimiento y una mejora constante de la empresa, de esa manera la empresa podrá ser considerada con un valor agregado dentro del mercado, lo cual le ayudaría a poder ubicarse en un lugar estratégico y lograr mayor ganancia, ya que las personas podrían reconocer estas cualidades en el servicio o en el producto que brindan.

Sobre la hipótesis específica 1, en cuanto al objetivo se arribó el 36.9% de los encuestados manifiestan que la planificación es regular, el 34.6% de los encuestados presentan que la planificación es eficiente y el 28.5% de los encuestados indican que la planificación es deficiente. Además, concluyó que existe relación entre planificación y calidad de servicio ($r=0,656$), con una relación positiva moderada, es decir a mayor planificación mayor calidad de servicio. Este resultado coincide con la tesis de Huaylla (2022) estudió la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad. Elaboro un estudio cuantitativo, correlacional. El resultado fue una alta correlación según Rho de Spearman = 0.765. Concluyó que, hay relación importante y directa, por lo que se puede asumir que cuando los trabajadores de una entidad cumplen sus funciones de manera óptima, estos estarán de la capacidad de brindar servicios adecuados a los usuarios.

También, Vega y Moreno (2021), se arribó sobre la puesta en práctica de los proyectos comunitarios"; 5,6% mencionan que se acata los objetivos; 3,3% optaron nunca y el 2,2% casi nunca. Dentro de las conclusiones, está que hay un cumplimiento mediano de la gestión relacionada a los proyectos que concretan con comunidades; también para los integran que asumen el rol de presidentes de los consejos, lo ven como momentos para poder intercambiar ideas sobre las necesidades de las poblaciones y poder implementar proyectos que les brindan mayor calidad de vida.

Se basa en las ideas de Parasuraman et al. (1991) Sostiene que la calidad que está inmersa dentro del servicio, es aquella que debe cumplir con las expectativas de los clientes; además en su libro publicado en el año 93 consideran como un mecanismo para poder medir la calidad del servicio, denominado SERVQUAL, donde toma que el servicio que el cliente espera debe ser de calidad, para que cumpla con cada uno de los indicadores que permite los estándares de confiabilidad y dónde las empresas pueden identificar las necesidades de sus clientes, para brindarles un producto a la altura de sus necesidades y que cumpla con las expectativas, que le permite liderar el mercado en el rubro que se desarrolla, que se desarrolla. El 62% menciona que lo más importante que un vendedor debe tener es la empatía con el cliente, ya que le ayuda a establecer lazos de confianza lo cual hace que los bienes que le puedan ofrecer cumplan con las demandas y las características que éstas cuentan para satisfacer la necesidad que tenga Y además le sirve a la empresa como referente de las percepciones que tengan los clientes y para escoger la estrategia de marketing que va utilizar en los en las futuras ventas.

Sobre la hipótesis específica 2, en cuanto al objetivo se arribó el 56.9% de los entrevistados revela que la ejecución es eficiente y el 43.1% de los entrevistados muestran que la ejecución es regular. Concluyó que hay la suficiente evidencia que permite asegurar que, si existe relación entre la planificación y calidad de servicio, esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.694. Por lo que, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable es positiva moderada. Este resultado se asemeja con la tesis de Acuña (2021) Estudió la planificación y las consecuencias en la gestión de los proyectos en la municipalidad de la provincia del Santa, para lo cual presentó un estudio correlacional, donde se obtuvo como resultados que la planificación cuenta con el 64% en un grado bueno; respecto a la gestión cuenta que el 60% obtuvo el nivel Bueno, concluyendo una relación importante entre variables 8,803, Con ello se demuestra que la planificación es muy importante para poder concretar las metas empleando el esfuerzo de los integrantes de la empresa. Asimismo, Cárdenas (2021) Sostiene que una de las fases de implementación y el monitoreo de la calidad, se basa en la recaudación de los recursos diversos, como los técnicos, financieros o de personal, donde se atribuye los costos a los grados de eficiencia con la meta de lograr los objetivos, en los tiempos previstos. Además,

hay una similitud con la tesis de Benavides et al. (2020) concluyó que la información permitirá implementar nuevas estrategias que dejen de lado esos aspectos que hacen que no se puedan concretar los proyectos en beneficio de las empresas, la cual busca que estos proyectos les ayuden a su crecimiento y un mayor ámbito en el mercado donde se desarrollan. De la misma forma, hay una similitud con la tesis de Blanco y Fernández (2020) concluyo, que el estudio inicial al 60%, logro que se enmarquen en las leyes. Ello trajo ventajas para la comuna en un 96% en cuanto a la aplicación de las normas y que los documentos de los proyectos se puedan concretar, y llevar una buena gestión con los fondos del estado.

Se apoyó a la teoría de Project Management Institute (2017) Menciona que es la aplicación de mecanismos que busca captar un estado real de un proyecto en un determinado tiempo ello con la intención de comparar el plan con lo que se Está realizando ya que permite ubicar algún tipo de error el cual puede ser corregido antes de la concreción de las obras. La dimensión Seguridad, según Parasuraman, (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014), Parasuraman et al. (1991) Sostiene que la calidad de los servicios que ofrece una empresa se basa en cumplir que lo que esperan y perciben los clientes sea positiva. Se inicia este estudio en el año 93 donde plantean una manera de cómo ofrecer servicios de calidad la cual se basa en los estudios SERVQUAL, establecido bajo una visión, donde se valora al cliente cómo lo más importante de una empresa y como la razón de ser de una compañía exitosa la cual se basa en el servicio adecuado.

Según la indagación se puede comprobar que la aplicación de este instrumento y su proceso de los datos hallados deben cumplir con los objetivos ya que es la meta de esta investigación.

Sobre la hipótesis específica 3, en cuanto al objetivo se arribó el 44.6% de los encuestados indican que el monitoreo y control es eficiente, el 40% de los encuestados mencionan que el monitoreo y control es regular y el 15.4% de os encuestados señalan que el monitoreo y control es deficiente. Concluyó que hay la suficiente evidencia que permite asegurar que, si existe relación entre monitoreo y control con calidad de servicio, esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.801. Por lo que, el nivel de asociación

entre la dimensión y la variable es positiva alta. Estos resultados tienen coincidencia con la tesis de Narro (2020) concluyó que el PMI del *invierte.pe* es aquel que guardar una relación más fuerte con la gestión, por lo cual se manifiesta que estos son los que son más factibles de poder aplicarlos a la admiración de la comuna para concretar los proyectos. De la misma forma, se asemeja a las ideas de Fernández (2020) estudio inicial al 60%, logro que se enmarquen en las leyes. Ello trajo ventajas para la comuna en un 96% en cuanto a la aplicación de las normas y que los documentos de los proyectos se puedan concretar, y llevar una buena gestión con los fondos del estado. Asimismo, Silva et al. (2018) los resultados se pudieron trabajar al 56% encuestados mencionaron que es bajo, estableciendo una relación importante.

Sobre la edición el PMBOK (2008) Resalta la importancia de la gestión que se aplica a la calidad de los proyectos, es decir que estos deben cumplir con todos los requisitos solicitados, para lograr las metas en el tiempo previsto; y con ello cumplir las expectativas del cliente, también se puede encontrar el PM y la cual mantiene un proceso de conductas de los trabajadores, sean las mas adecuadas, para el éxito del proyecto. A ello se suma el comportamiento de los gerentes, que deben realizar un seguimiento y un control de los procesos de la elaboración del proyecto, de acuerdo a lo planificado y lo más esencial es que estos deben estar sistematizados, para que se puedan verificar y que vayan de la mano con los costos y los recursos que se han planificado. Además, este proyecto debe ser vigilado por el encargado general, quién debe tener conocimiento de cada una de las pautas del proceso y buscar que cumpla con las expectativas solicitadas por el cliente.

Sobre la justificación del tipo práctica, se basa en que es un recurso que brinda soluciones a las dificultades que tiene esta comuna, debido a que hubo muchas quejas por parte de los clientes, ya que los servicios que brindan no son eficientes y tampoco de calidad. Por ello, esta investigación radica su importancia social, en demostrar que este tipo de servicios brindados por una entidad gubernamental, deben cumplir con los requisitos, para poder beneficiar a la población finalmente. En cuanto a la discusión, se busca que el estudio pueda confrontar las ideas de los autores, que se han investigado para poder sustentar este estudio, ya que se busca que los clientes puedan ser satisfechas y que sus percepciones cuenten con las acciones.

Borja, Monsalve y Bermúdez (2019), basados en el modelo SERVQUAL, Se basa en analizar las habilidades de respuestas que tiene una empresa, para que pueda brindar servicios de calidad, la cual se mide en base a la forma de responder a las necesidades de los clientes; ello refleja el comportamiento de los colaboradores, para poder brindarle las facilidades del caso durante la compra que realiza el usuario; para ello ese trabajador debe contar con capacitaciones que la empresa le ha brindado, para que pueden relacionarse de manera correcta con el cliente; además el supervisor debe tener conocimiento de los procesos que siguen, para realizar una venta. La importancia se basa en que este cliente pueda obtener toda la información que necesita sobre el producto que solicita; además, el trato que tenga con el cliente debe ser adecuado y empático con ellos se gana la confianza del cliente y puede concluir con una venta segura lo cual le trae beneficios a la empresa también algunos bonos al vendedor.

Contreras & Enrique (2016), Analizó la relación que existe entre la calidad que tiene el servicio que brindan y su incidencia en la satisfacción de los clientes, buscan expresar una descripción sobre la satisfacción de las personas al momento de recibir los servicios. Se puede mencionar que, el cliente queda satisfecho cuando se cumple con las expectativas que tiene o cuando el servicio que recibe es adecuado, es decir que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la institución (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014).

Ruíz (2021) Analizo la teoría planteada por Deming e Ishikawa, donde mencionan que la calidad es el propósito, la razón de ser de una empresa excelente, donde cuida sus procesos para brindar servicios, a través de un valor agregado, ya que lo diferencia de las demás empresas, para que puedan ser eficientes en el servicio que brinde o en los productos que otorgan a los clientes.

Finalmente concluimos que existe relación significativa entre gestión de proyectos y calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera De los resultados encontrados se concluyó que hay suficiente evidencia que permite asegurar la existencia de una relación entre gestión de proyectos y calidad de servicio esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.787. Por lo que, el nivel de asociación es positiva alta entre las dos variables.

Segunda: Así mismo se concluyó que, existe suficiente evidencia para asegurar la existencia de una relación entre planificación y calidad de servicio, esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.656. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Tercera: Del mismo modo se concluyó que, existe suficiente evidencia para asegurar la existencia de una relación entre ejecución y calidad de servicio, esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.694. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva moderada.

Cuarta: De igual forma se concluyó que, existe suficiente evidencia para asegurar la existencia de una relación entre monitoreo y control con calidad de servicio, esto por el resultado del p valor el cual fue $0.000 < 0.050$, y el coeficiente de correlación fue 0.801. Por tanto, el nivel de asociación entre la dimensión y la variable positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: De acuerdo a los resultados estadísticos se observa que la mayoría los encuestados sitúan a la gestión de proyectos y calidad de servicio en un nivel regular. En tal sentido, se recomienda a los responsables de la municipalidad quienes tienen a cargo la conducción de esta gestión, tener en cuenta y organizar capacitaciones de manera regular del personal operativo y de supervisión en buenas prácticas en la gestión de proyectos y la calidad de servicio, a fin de mejorar y elevar el nivel hasta llegar a la eficiencia.

Segunda: De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se observa que la mayoría de los encuestados ubican a la planificación y calidad de servicio en un nivel regular, por lo tanto, se recomienda a los responsables del manejo y conducción de dichos procesos en la municipalidad, desarrollar un buen plan de trabajo anual y realizar charlas informativas, para concientizar al personal y colaboradores involucrados a fin de obtener un nivel eficiente.

Tercera: De acuerdo a los resultados estadísticos encontrados se observa que la mayoría de los encuestados califican a la ejecución y calidad de servicio en un nivel regular, en ese sentido, se recomienda a los responsables de la administración de la municipalidad, realicen capacitaciones al personal técnico y profesional que labora dentro de la institución y está involucrado en el desarrollo de dicho procesos con la finalidad de mejorar sus resultados y funciones, elevándolos hasta alcanzar el nivel de eficiencia.

Cuarta: De acuerdo a los resultados estadísticos adquiridos se observa que la mayoría de los encuestados consideran al monitoreo y control con la calidad de servicio en un nivel regular en ese sentido, se recomienda a los responsables en la administración de la municipalidad, organicen capacitaciones al personal técnico y profesional en la cual participen especialistas en el tema, con el propósito de mejorar los resultados y actividades de los trabajadores y colaboradores, elevándolos hasta alcanzar el nivel de eficiencia.

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>.
- Arenilla, M. (2019). Autenticidad y eficacia en la gestión política. GAPP, 71 – 102
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- 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).
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Blanco, A. y Fernández, E. (2020). Gestión integrada de la calidad, ambiental, de seguridad y salud en el trabajo. Experiencias en un centro de la industria biotecnológica. *Revista Cubana de Ingeniería*, 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>.
- Concytec 2018 Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento Renacyt.
- Contreras, M., & Enrique, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Remark Revista Brasileira de Marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno–2021* (Tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>.
- 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). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <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>.

- 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.
- Guaranda Moran, L. B. (2020). Relación de la gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador-2019 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67919>
- 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>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.
- Hornberger, B., & Rangu, S. (2020). Designing Inclusion and Exclusion Criteria. 13.
- Huaylla, A. (2022). *Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Región Apurímac, 2021* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83636>
- 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 empresas 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.
- Morocho, T., & Santos, V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Valor Agregado, 18. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279.
- Morillas, A. (2010). Muestreo en poblaciones finitas, extraído de: https://www.ucursos.cl/ingenieria/2010/1/IN3401/1/material_docente/bajar?id_material=280296
- Musayón, G. (2021). Trabajo en equipo y desempeño laboral en el área de cobranzas de la empresa 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>
- 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). Nuevas perspectivas educativas orientadas a la promoción de la salud. *Educación Médica Superior*, 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).
- Ruíz, J. (2012). Calidad en la Gestión Pública: del azar a la necesidad. (p. 30). Presented at the XIV Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de la Administración Pública y Reforma del Estado, México, D.F.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). 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 empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085>.
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - cuantitativa, cualitativa y mixta. (2ª ed.). San Marcos. 10-10-2015-115. pp.496
- 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.
- 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/?>.
- Urrego, G. (2015). Adecuación a los sistemas de financiación de los estados vecinales de Antioquia en la estructura de la nueva administración abierta. *Entornos*, 60 - 77.
- 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 Tecnologías de Informação*, (E40), 64-77. <http://www.risti.xyz/issues/ristie40.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización.

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		
				Inspección del avance de proyecto y servicio	17, 18		

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 los 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 servicios.					
10	Aplica sus conocimientos y competencias reconocen el progreso de su labor en equipo.					
11	El responsable de los servicios exige la ejecución de proyectos					
12	El responsable organiza, lidera y lleva a cabo trabajo que produce cambios.					
	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 y servicios.					
15	La entidad lleva un buen control de los costos en los que incurre en la ejecución de proyectos y servicios.					
16	El personal de la entidad gestiona los recursos transferidos en la ejecución de gasto realizado.					
17	Realiza supervisión para dar cumplimiento al cronograma de avance de la gestión de proyectos de la entidad mencionada.					
18	Realiza informe de evaluación según el grado de cumplimiento.					

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 cuando promete entrega un servicio concluido					
2	El personal encargado ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo					
3	El personal encargado brinda servicios de mantenimiento y acondicionamiento desde la primera vez.					
4	El personal encargado cumple con la entrega de proyectos y servicios en el tiempo acordado y establecido					
5	El personal se esfuerza cumple con realizar los términos de referencia y los informes de conformidad sin errores.					
	DIMENSION 2: SEGURIDAD					
6	El comportamiento del personal de la subgerencia de servicios generales le trasmite confianza a usted					
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.					
8	El personal de la subgerencia de servicios generales, siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con ustedes					
9	Los colaboradores poseen conocimientos suficientes para cumplir con sus funciones laborales.					
	DIMENSION 3: ELEMENTOS TANGIBLES					
10	Los instalaciones de la subgerencia de servicios generales tienen la apariencia de ser modernos y están debidamente acondicionados					
11	Las instalaciones físicas destinadas por la entidad son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
12	El personal de la subgerencias de servicios generales tiene una apariencia pulcra.					
13	Los materiales empleados para brindar el servicio que utiliza en la entidad (documentos, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
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.					
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
15	La subgerencia de servicios generales comunican de manera oportuna el término del proyecto o servicios.					
16	El personal de la subgerencia de servicios generales atiende o sirve con rapidez.					
17	El personal de la subgerencia de servicios generales están dispuesto ayudar ante un problema.					
18	El personal de la subgerencia de servicios generales nunca están demasiado ocupadas para responder ante un problema.					

19	El personal de la subgerencia de servicios generales atienden oportunamente y de manera coordinada.					
	DIMENSION 5: EMPATÍA					
20	El personal de la subgerencia de servicios generales da una atención individualizada a las unidades orgánicas.					
21	Cuenta con horario de atención convenientes para las unidades orgánicas					
22	El personal de la subgerencia de servicios generales se preocupa por dar un atención de calidad a las unidades orgánicas.					
23	El personal de la subgerencia comprende las necesidades que tienen las unidades orgánicas.					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 3. Validaciones de los instrumentos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de proyectos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN				X				X				X	
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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
13	El control de riesgos en los proyectos y servicios mejora la gestión.				X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de proyectos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
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 suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Educativa

Lima, 05 de julio 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

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de proyectos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
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	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	Sugerencias
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 suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Candia Menor Marco Antonio

DNI: 10050551

Especialidad del validador: Temático Metodológico

Lima, 03 de julio 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

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 9

FICHA TÉCNICA: Calidad de servicio

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1) NOMBRE: | Instrumento que mide calidad de servicio. |
| 2) AUTOR: | Parasuraman, Zeithaml y Berry |
| 3) FECHA: | 1985 |
| 4) ADAPTADO POR: | Carlos Guillermo Gómez García |
| 5) FECHA DE ADAPTACIÓN: | Junio 2022 |
| 6) OBJETIVO: | Determinar el nivel de calidad de servicio |
| 7) APLICACIÓN: | Personal profesional y administrativo de una municipalidad de Lima Metropolitana. |
| 8) ADMINISTRACIÓN: | Individual |
| 9) DURACION: | 10 minutos |
| 10) TIPO DE ITEMS: | Enunciados |
| 11) N° DE ÍTEMS: | 23 |

DISTRIBUCIÓN: Dimensiones e indicadores

Dimensión Fiabilidad: 5 ítems

- Cumplen lo prometido. 1 ítem
- Sincero interés por resolver problemas. 2 ítem
- Realizan bien el servicio la primera vez. 3 ítem
- Concluyen el servicio en el tiempo prometido. 4 ítem
- No cometen errores. 5 ítem.

Dimensión Seguridad: 4 ítems

- Comportamiento confiable de los colaboradores. 6 ítem
- Unidad orgánica se siente seguro. 7 ítem
- Los colaboradores son amables 8 ítem
- Los colaboradores tienen conocimiento suficiente. 9 ítem

Dimensión Elementos tangibles: 5 ítems

- Equipo de apariencia moderna. 10 ítem
- Instalaciones visualmente atractiva. 11 ítem
- Colaboradores con apariencia pulcra. 12 ítem
- Elementos materiales atractivos. 13, 14 ítems

Dimensión Capacidad de respuesta: 5 ítems

- Comunican cuando concluirán el servicio. 15 ítem
- Los locadores ofrecen un servicio rápido. 16 ítem
- Los locadores siempre están dispuestos a ayudar. 17 ítem
- Los colaboradores nunca están demasiado ocupados. 18, 19 ítems

Dimensión Empatía: 5 ítems

- Ofrecen atención individualizada. 20 ítem
- Horarios convenientes. 21 ítem
- Se preocupa por las unidades orgánicas. 22 ítem
- Comprenden las necesidades. 23 ítem

Anexo 4. Base de dato de prueba piloto de las variables

	Gestión de proyectos																	
	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	4	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

	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	5	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	5	3	4	4	3	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	4	3	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	5	4	4	5	1	5	5	4	1	3	4	1	3
14	5	4	1	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	1	3	4	1	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	3	4	3	4	1	2	4	1	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	3	5	5	2	2	3	5	3	5	1	5	3	4	5	3	4

Resultado de la confiabilidad de gestión de proyectos

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
ITEM01	48,4500	222,997	,755	,939
ITEM02	48,6000	220,674	,824	,938
ITEM03	49,1000	227,253	,749	,939
ITEM04	49,4500	233,103	,752	,939
ITEM05	48,7000	228,958	,747	,939
ITEM06	47,9500	254,155	,211	,948
ITEM07	49,5500	233,629	,694	,940
ITEM08	49,7000	232,011	,743	,940
ITEM09	50,0000	252,421	,219	,948
ITEM10	49,6500	236,766	,714	,940
ITEM11	49,2500	233,250	,803	,939
ITEM12	48,8000	235,537	,644	,941
ITEM13	49,3000	234,432	,806	,939
ITEM14	48,7500	223,776	,820	,938
ITEM15	48,6500	228,555	,828	,938
ITEM16	47,8500	240,450	,482	,944
ITEM17	47,4500	245,103	,626	,942
ITEM18	48,5500	228,682	,728	,940

Resultado de la confiabilidad de calidad de servicio

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
ITEM01	72,7500	359,882	,592	,934
ITEM02	74,0500	356,682	,618	,934
ITEM03	74,4000	345,516	,700	,932
ITEM04	73,6000	357,411	,568	,935
ITEM05	74,2500	338,303	,800	,931
ITEM06	74,8000	365,116	,484	,936
ITEM07	74,0000	359,158	,477	,936
ITEM08	72,9500	362,997	,519	,935
ITEM09	72,9500	367,945	,469	,936
ITEM10	72,1500	381,082	,442	,937
ITEM11	73,7500	357,039	,539	,935
ITEM12	74,2500	344,092	,713	,932
ITEM13	73,4000	357,200	,624	,934
ITEM14	72,7000	354,853	,697	,933
ITEM15	74,0000	348,842	,620	,934
ITEM16	72,6500	365,187	,527	,935
ITEM17	72,8500	362,239	,516	,935
ITEM18	72,9000	362,937	,553	,935
ITEM19	74,2500	343,671	,738	,932
ITEM20	74,0000	355,684	,758	,932
ITEM21	72,9000	362,937	,553	,935
ITEM22	74,2500	343,671	,738	,932
ITEM23	74,0000	355,684	,758	,932