

## Gestión de proyectos y calidad de atención en un gobierno local del Callao: percepción de los trabajadores

*Project management and quality of service in a local government of Callao: employees' perceptions*

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0526>

**Giovanni Alejandro Martínez-La Torre<sup>1\*</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-2854-5892>

[gmartinezl@unfv.edu.pe](mailto:gmartinezl@unfv.edu.pe)

**Blanca Eudora García-Vera<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0001-7916-6844>

[bgarcia@unfv.edu.pe](mailto:bgarcia@unfv.edu.pe)

**DSantiago Saturnino Patricio-Aparicio<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0003-4110-8440>

[spatricio@unfv.edu.pe](mailto:spatricio@unfv.edu.pe)

**Hilmer Rubén Jaime-Belleza<sup>1</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-4229-0283>

[hjaime@unfv.edu.pe](mailto:hjaime@unfv.edu.pe)

**Teodoro Lastra-Palacios<sup>2</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-1168-7536>

[tlastrap@epgunheval.edu.pe](mailto:tlastrap@epgunheval.edu.pe)

**Recibido:** 13/03/2025

**Aceptado:** 12/07/2026

### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia estadística de la gestión de proyectos en la calidad de atención percibida por los trabajadores de un gobierno local del Callao durante el año 2022. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental, transversal y correlacional-causal. La población estuvo conformada por 200 colaboradores administrativos y la muestra por 132 trabajadores, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. La información se recolectó mediante dos cuestionarios tipo Likert: uno para gestión de proyectos, integrado por 18 ítems distribuidos en planificación, ejecución, monitoreo y control; y otro para calidad de atención, integrado por 23 ítems distribuidos en fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y presentaron alta confiabilidad en la prueba piloto, con Alfa de Cronbach de 0,944 para gestión de proyectos y 0,937 para calidad de atención. Los datos fueron procesados en SPSS v.26 mediante estadística descriptiva y regresión logística ordinal. Los resultados evidenciaron que el modelo general fue estadísticamente significativo (chi-cuadrado = 53,959; gl = 2;  $p < 0,001$ ), con un Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke de 0,384. Se concluye que la gestión de proyectos presenta una incidencia estadísticamente significativa y una capacidad explicativa moderada sobre la calidad de atención percibida por los trabajadores, aunque los hallazgos deben interpretarse según el carácter transversal y perceptual del estudio.

**Palabras Clave:** gestión de proyectos; calidad de atención; administración pública; gobierno local; regresión logística ordinal.

1. <sup>1</sup>Universidad Nacional Federico Villarreal – Perú

2. <sup>2</sup>Universidad Nacional Hermilio Valdizán Lima-Perú

\* Autor de correspondencia: [gmartinezl@unfv.edu.pe](mailto:gmartinezl@unfv.edu.pe)

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the statistical influence of project management on the quality of service perceived by employees of a local government in Callao during 2022. The study was basic, quantitative, explanatory, non-experimental, cross-sectional, and causal-correlational in design. The population consisted of 200 administrative employees, and the sample included 132 workers selected through simple random probabilistic sampling. Data were collected using two Likert-type questionnaires: one measuring project management, with 18 items distributed across planning, execution, monitoring, and control; and another measuring quality of service, with 23 items distributed across reliability, assurance, tangibles, responsiveness, and empathy. The instruments were validated through expert judgment and showed high reliability in the pilot test, with Cronbach's alpha values of 0.944 for project management and 0.937 for quality of service. Data were processed in SPSS v.26 using descriptive statistics and ordinal logistic regression. The results showed that the overall model was statistically significant (chi-square = 53.959; df = 2;  $p < 0.001$ ), with a Nagelkerke Pseudo R<sup>2</sup> of 0.384. It is concluded that project management has a statistically significant influence and moderate explanatory capacity on the quality of service perceived by employees, although the findings should be interpreted according to the cross-sectional and perceptual nature of the study.

**Keywords:** project management; quality of service; public administration; local government; ordinal logistic regression.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de proyectos constituye un componente estratégico para las organizaciones públicas, debido a que permite ordenar recursos, tiempos, responsabilidades y mecanismos de seguimiento orientados al cumplimiento de objetivos institucionales. En el ámbito gubernamental, esta gestión no solo se relaciona con la ejecución de obras o actividades administrativas, sino también con la capacidad de las entidades para responder de manera oportuna y confiable a las necesidades de la ciudadanía y de sus propias unidades orgánicas. Desde esta perspectiva, el Project Management Institute (2017) sostiene que la dirección de proyectos integra conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas aplicadas a las actividades del proyecto para cumplir sus requisitos.

En la gestión pública local, los proyectos se desarrollan en contextos caracterizados por restricciones presupuestarias, exigencias normativas, controles institucionales y demandas sociales crecientes. Cuando los procesos de planificación, ejecución, monitoreo y control presentan debilidades, pueden generarse retrasos, duplicidad de funciones, dificultades en la asignación de recursos y baja satisfacción con los servicios ofrecidos. Kerzner (2017) advierte que una adecuada gestión de proyectos permite mejorar el desempeño institucional, pues articula la planificación, la programación y el control como ejes para alcanzar resultados consistentes.

Diversos estudios han señalado que las deficiencias en los proyectos se vinculan con problemas de coordinación, complejidad técnica, falta de integración entre áreas y limitaciones en el seguimiento de los procesos. Tatikonda y Rosenthal (2000) indican que el desempeño de los proyectos depende de la forma en que se gestionan la complejidad, la novedad tecnológica y la integración organizacional. En el mismo sentido, Lore et al.

(2019) destacan que la gerencia de proyectos requiere asignar responsabilidades, organizar recursos y controlar los tiempos de ejecución para asegurar mejores resultados.

En el caso de los gobiernos locales, estas dificultades pueden afectar la calidad de atención. La calidad del servicio, entendida desde el modelo SERVQUAL, comprende dimensiones como fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía (Parasuraman et al., 1988). En instituciones públicas, tales dimensiones resultan relevantes porque expresan la forma en que los trabajadores y usuarios internos perciben el cumplimiento de los compromisos, la confianza en el servicio, la disponibilidad de recursos, la rapidez de respuesta y el trato brindado por la organización.

En el gobierno local objeto de estudio, ubicado en la región Callao, se han identificado dificultades vinculadas con la gestión de proyectos, especialmente en la ejecución y seguimiento de actividades relacionadas con inversión pública, expedientes técnicos, abastecimiento, control de costos y coordinación entre áreas. Estas situaciones justifican analizar la relación entre la gestión de proyectos y la calidad de atención percibida por los trabajadores administrativos, dado que una organización interna más clara podría favorecer mejores niveles de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía institucional.

A partir de lo anterior, el objetivo general del estudio fue determinar la influencia estadística de la gestión de proyectos en la calidad de atención de los trabajadores de un gobierno local del Callao en el año 2022. Como objetivos específicos, se buscó determinar la influencia de la gestión de proyectos en las dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. La investigación aporta evidencia empírica para fortalecer la gestión pública local y orientar decisiones institucionales relacionadas con capacitación, planificación, control de procesos y mejora del servicio interno.

## METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, debido a que se orientó a ampliar el conocimiento sobre la relación entre gestión de proyectos y calidad de atención en una entidad pública local. El enfoque fue cuantitativo, ya que las variables fueron medidas mediante instrumentos estructurados y procesadas estadísticamente. El nivel fue explicativo y el diseño no experimental, transversal y correlacional-causal. En consecuencia, no se manipularon las variables, sino que se analizaron las percepciones recogidas en un momento determinado, por lo que los resultados se interpretan como evidencia estadística de incidencia o asociación explicativa, sin establecer causalidad experimental.

La población estuvo conformada por 200 colaboradores administrativos de un gobierno local de la región Callao. Se incluyó al personal vinculado con áreas administrativas y se excluyó al personal operativo que no participaba en los procesos objeto de medición. La muestra quedó integrada por 132 trabajadores, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño muestral se calculó considerando un nivel de confianza del 95 %, proporción esperada de 0,5 y error máximo permitido de 0,05.

La variable gestión de proyectos fue operacionalizada en tres dimensiones: planificación, ejecución, y monitoreo y control. El instrumento estuvo compuesto por 18 ítems en escala ordinal tipo Likert de cinco opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La variable calidad de atención fue operacionalizada mediante cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Para esta variable se aplicó un cuestionario de 23 ítems, también con escala Likert de cinco opciones.

Ambos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos para evaluar pertinencia, relevancia y claridad de los ítems. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores con características semejantes a las de la muestra. La confiabilidad fue estimada mediante Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,944 para el cuestionario de gestión de proyectos y de 0,937 para el cuestionario de calidad de atención, lo cual evidencia alta consistencia interna.

El procedimiento de recolección de información se realizó previa coordinación institucional y autorización de la entidad. Los participantes fueron informados sobre la finalidad académica del estudio, el uso confidencial de la información y la naturaleza voluntaria de su participación.

Los datos fueron procesados con el software SPSS versión 26. Se aplicó estadística descriptiva para presentar frecuencias y porcentajes; asimismo, se utilizó regresión logística ordinal para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas. Se consideró un nivel de significancia de 0,05.

## RESULTADOS

Los resultados descriptivos muestran que la gestión de proyectos fue percibida principalmente en un nivel regular.

Esta tendencia evidencia que los procesos de planificación, ejecución, monitoreo y control existen dentro de la entidad, pero no alcanzan todavía un nivel predominante de eficiencia institucional.

**Tabla 1.**

*Nivel de la variable gestión de proyectos*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 41         | 31,1 %     |
| Regular    | 64         | 48,5 %     |
| Eficiente  | 27         | 20,5 %     |
| Total      | 132        | 100,0 %    |

*Nota.* Elaboración propia con base en los datos del estudio.

Por dimensiones, la planificación presentó una distribución relativamente equilibrada, aunque con predominio del nivel regular. La ejecución fue la dimensión más crítica, debido a que el 42,4 % de los trabajadores la ubicó en nivel deficiente y otro 42,4 % en nivel regular. En cambio, el monitoreo y control alcanzó el mayor porcentaje en nivel eficiente, con 43,9 %.

**Tabla 2.**

*Niveles de las dimensiones de gestión de proyectos*

| Dimensión           | Deficiente f (%) | Regular f (%) | Eficiente f (%) | Total       |
|---------------------|------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Planificación       | 40 (30,3 %)      | 49 (37,1 %)   | 43 (32,6 %)     | 132 (100 %) |
| Ejecución           | 56 (42,4 %)      | 56 (42,4 %)   | 20 (15,2 %)     | 132 (100 %) |
| Monitoreo y control | 21 (15,9 %)      | 53 (40,2 %)   | 58 (43,9 %)     | 132 (100 %) |

*Nota.* Los porcentajes fueron redondeados a un decimal.

En cuanto a la calidad de atención, la mayoría de los trabajadores la percibió en nivel regular. Este resultado sugiere que la atención institucional cumple funciones básicas, pero requiere fortalecimiento para consolidarse en un nivel eficiente y sostenido.

**Tabla 3.**

*Nivel de la variable calidad de atención*

| Nivel      | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 27         | 20,5 %     |
| Regular    | 64         | 48,5 %     |
| Eficiente  | 41         | 31,1 %     |
| Total      | 132        | 100,0 %    |

*Nota.* Elaboración propia con base en los datos del estudio.

El análisis por dimensiones de la calidad de atención mostró predominio del nivel regular en fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. La dimensión con mayor debilidad fue elementos tangibles, donde el 37,1 % de los trabajadores la calificó como deficiente y solo el 12,1 % como eficiente. Este hallazgo indica la necesidad de mejorar instalaciones, equipos, materiales y condiciones físicas vinculadas con la prestación del servicio.

**Tabla 4.**

*Niveles de las dimensiones de calidad de atención*

| Dimensión              | Deficiente f (%) | Regular f (%) | Eficiente f (%) | Total       |
|------------------------|------------------|---------------|-----------------|-------------|
| Fiabilidad             | 25 (18,9 %)      | 68 (51,5 %)   | 39 (29,5 %)     | 132 (100 %) |
| Seguridad              | 19 (14,4 %)      | 70 (53,0 %)   | 43 (32,6 %)     | 132 (100 %) |
| Elementos tangibles    | 49 (37,1 %)      | 67 (50,8 %)   | 16 (12,1 %)     | 132 (100 %) |
| Capacidad de respuesta | 23 (17,4 %)      | 63 (47,7 %)   | 46 (34,8 %)     | 132 (100 %) |
| Empatía                | 23 (17,4 %)      | 63 (47,7 %)   | 46 (34,8 %)     | 132 (100 %) |

*Nota.* Se ajustaron los porcentajes a una base muestral de  $n = 132$ . La suma puede variar ligeramente por redondeo.

La prueba de ajuste de los modelos evidenció que la gestión de proyectos presentó influencia estadísticamente significativa sobre la calidad de atención y sus dimensiones. En todos los casos, el valor de significancia fue menor que 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

**Tabla 5.**

*Prueba de ajuste de los modelos de regresión logística ordinal*

| Relación evaluada                             | -2LL intercepto | -2LL final | Chi-cuadrado | gl | p       |
|-----------------------------------------------|-----------------|------------|--------------|----|---------|
| Gestión de proyectos - calidad de atención    | 76,617          | 22,658     | 53,959       | 2  | < 0,001 |
| Gestión de proyectos - fiabilidad             | 109,694         | 20,445     | 89,249       | 2  | < 0,001 |
| Gestión de proyectos - seguridad              | 58,456          | 22,628     | 35,827       | 2  | < 0,001 |
| Gestión de proyectos - elementos tangibles    | 49,317          | 21,241     | 28,076       | 2  | < 0,001 |
| Gestión de proyectos - capacidad de respuesta | 81,053          | 20,812     | 60,241       | 2  | < 0,001 |
| Gestión de proyectos - empatía                | 87,114          | 19,781     | 67,333       | 2  | < 0,001 |

*Nota.* -2LL = logaritmo de verosimilitud -2. Función de enlace: Logit.

La bondad de ajuste mostró resultados aceptables en el modelo general de calidad de atención, con valores de Pearson y desviación superiores a 0,05. En el caso de la fiabilidad, el estadístico de Pearson fue significativo ( $p = 0,019$ ), por lo que este resultado debe interpretarse con cautela; no obstante, la desviación correspondiente fue no significativa ( $p = 0,141$ ), lo que permite mantener la lectura del modelo considerando esta precisión metodológica.

**Tabla 6.**  
*Bondad de ajuste de los modelos*

| Modelo                 | Pearson: chi-cuadrado (p) | Desviación: chi-cuadrado (p) |
|------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Calidad de atención    | 3,899 (0,142)             | 2,830 (0,243)                |
| Fiabilidad             | 7,896 (0,019)             | 3,918 (0,141)                |
| Seguridad              | 1,519 (0,468)             | 1,488 (0,475)                |
| Elementos tangibles    | 0,623 (0,732)             | 0,625 (0,732)                |
| Capacidad de respuesta | 3,525 (0,172)             | 3,641 (0,162)                |
| Empatía                | 0,099 (0,952)             | 0,102 (0,950)                |

*Nota.* En regresión logística ordinal, valores no significativos en bondad de ajuste indican que no existen diferencias relevantes entre el modelo y los datos observados.

Los valores de Pseudo R<sup>2</sup> indican que la gestión de proyectos presentó una capacidad explicativa moderada sobre la calidad de atención. El coeficiente de Nagelkerke fue de 0,384 para el modelo general. En las dimensiones, los mayores valores se observaron en fiabilidad (0,565), empatía (0,450) y capacidad de respuesta (0,426).

**Tabla 7.**  
*Pseudo R<sup>2</sup> de los modelos*

| Variable o dimensión dependiente | Cox y Snell | Nagelkerke | McFadden |
|----------------------------------|-------------|------------|----------|
| Calidad de atención              | 0,336       | 0,384      | 0,197    |
| Fiabilidad                       | 0,491       | 0,565      | 0,331    |
| Seguridad                        | 0,238       | 0,270      | 0,128    |
| Elementos tangibles              | 0,192       | 0,223      | 0,109    |
| Capacidad de respuesta           | 0,366       | 0,426      | 0,231    |
| Empatía                          | 0,400       | 0,450      | 0,234    |

*Nota.* Los Pseudo R<sup>2</sup> no deben interpretarse de forma idéntica al R<sup>2</sup> de una regresión lineal; expresan aproximaciones del ajuste o capacidad explicativa del modelo ordinal.

En el modelo general, los coeficientes de ubicación fueron significativos para los niveles deficiente y regular de gestión de proyectos, tomando como referencia el nivel eficiente. Esto indica que menores niveles de gestión de proyectos se asocian con menores categorías de calidad de atención. En conjunto, los resultados respaldan la existencia de una influencia estadísticamente significativa de la gestión de proyectos sobre la calidad de atención percibida por los trabajadores.

## DISCUSIÓN

Los resultados evidencian que la gestión de proyectos y la calidad de atención fueron percibidas principalmente en nivel regular. Este hallazgo revela que la entidad cuenta con procesos administrativos y operativos asociados a la gestión de proyectos, pero estos no se encuentran suficientemente consolidados para generar una percepción predominantemente eficiente del servicio. La ejecución aparece como la dimensión más crítica de la gestión de proyectos, lo que indica posibles dificultades en la coordinación

operativa, distribución de responsabilidades, liderazgo de equipos, articulación entre áreas y cumplimiento de actividades programadas.

La prueba de regresión logística ordinal mostró que la gestión de proyectos influye significativamente en la calidad de atención. No obstante, debido al diseño transversal y no experimental, esta influencia debe entenderse como incidencia estadística o capacidad explicativa del modelo, y no como causalidad experimental. Esta precisión es importante porque las percepciones fueron recogidas en un solo momento y mediante cuestionarios aplicados a trabajadores administrativos, por lo que los resultados representan la valoración interna del personal participante.

El valor de Nagelkerke para el modelo general fue de 0,384, lo cual sugiere una capacidad explicativa moderada. En términos administrativos, este resultado indica que la gestión de proyectos constituye un factor relevante para comprender la calidad de atención, aunque no agota la explicación del fenómeno. Otros factores, como presupuesto, cultura organizacional, infraestructura, carga laboral, liderazgo, clima institucional y disponibilidad tecnológica, también podrían incidir en la calidad del servicio y deberían ser considerados en futuras investigaciones.

Estos resultados son coherentes con el planteamiento de Lore et al. (2019), quienes señalan que la gestión de proyectos permite ordenar actividades, responsabilidades, tiempos y recursos. Asimismo, se articulan con Kerzner (2017), quien sostiene que la planificación, programación y control contribuyen a mejorar el desempeño organizacional. En el contexto municipal, una gestión de proyectos débil puede traducirse en retrasos, respuestas incompletas, baja coordinación y menor confianza en los servicios internos.

En relación con la fiabilidad, el valor de Nagelkerke fue el más alto entre las dimensiones evaluadas. Esto permite sostener que la gestión de proyectos se vincula de manera importante con el cumplimiento de compromisos, tiempos, documentos y actividades programadas. El resultado coincide con Acuña (2021), quien encontró una relación relevante entre planificación estratégica y gestión de proyectos en una municipalidad peruana. En este sentido, la fiabilidad no depende únicamente de la disposición individual del trabajador, sino de la existencia de procesos claros, cronogramas realistas y mecanismos de seguimiento.

Respecto a la seguridad, el modelo presentó significancia estadística, aunque con menor capacidad explicativa que otras dimensiones. Esto sugiere que la confianza y seguridad percibidas por los trabajadores se relacionan con la gestión de proyectos, pero también dependen de otros elementos institucionales, como capacitación, experiencia, comunicación interna y liderazgo. Desde el enfoque SERVQUAL, la seguridad involucra conocimientos, cortesía y capacidad de generar confianza durante la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1988).

En los elementos tangibles, el valor de Nagelkerke fue el más bajo. Esta dimensión se refiere a instalaciones, equipos, materiales, mobiliario y condiciones físicas necesarias para prestar el servicio. Aunque la gestión de proyectos incide en la disponibilidad y mejora de estos recursos, es probable que su comportamiento también dependa de factores presupuestarios, logísticos y de inversión pública que superan la gestión operativa inmediata de los trabajadores. Por ello, esta dimensión debe ser priorizada mediante acciones institucionales específicas.

La capacidad de respuesta presentó una capacidad explicativa relevante. Este resultado indica que una adecuada gestión de proyectos puede favorecer respuestas más oportunas, coordinación entre áreas y atención más rápida de requerimientos internos. En instituciones públicas locales, la capacidad de respuesta se asocia con la posibilidad de

atender solicitudes, resolver problemas y comunicar avances de manera oportuna, aspectos que dependen de la planificación, ejecución y control de los procesos.

Finalmente, la empatía también mostró una capacidad explicativa importante. Este resultado permite sostener que la gestión de proyectos no solo incide en aspectos técnicos o administrativos, sino también en las condiciones organizacionales que favorecen un trato más cercano, individualizado y comprensivo. Cuando los procesos están mejor ordenados, el personal dispone de mayor claridad operativa para atender necesidades particulares y reducir tensiones asociadas a la improvisación o a la sobrecarga administrativa.

## CONCLUSIONES

La gestión de proyectos presenta una influencia estadísticamente significativa sobre la calidad de atención percibida por los trabajadores de un gobierno local del Callao. El modelo general de regresión logística ordinal fue significativo y el Pseudo R<sup>2</sup> de Nagelkerke alcanzó un valor de 0,384, lo que evidencia una capacidad explicativa moderada. Por tanto, mejores niveles de planificación, ejecución, monitoreo y control se asocian con mejores niveles de calidad de atención.

La dimensión fiabilidad fue la más vinculada con la gestión de proyectos, lo cual indica que el cumplimiento de compromisos, tiempos y documentos administrativos depende en gran medida de la organización interna de los proyectos. Este resultado destaca la necesidad de fortalecer cronogramas, responsabilidades y mecanismos de seguimiento.

La seguridad también se relacionó significativamente con la gestión de proyectos, aunque con una capacidad explicativa menor. Esto sugiere que la confianza en el servicio no depende solo de la estructura de gestión, sino también de la capacitación del personal, el liderazgo institucional y la comunicación interna.

Los elementos tangibles evidenciaron el menor valor de Nagelkerke, por lo que deben ser atendidos mediante mejoras en infraestructura, equipos, mobiliario, materiales y recursos de apoyo. Esta dimensión requiere decisiones presupuestarias y logísticas que complementen la gestión de proyectos.

La capacidad de respuesta y la empatía mostraron niveles de explicación relevantes, lo que demuestra que la gestión de proyectos puede favorecer la rapidez, coordinación y trato personalizado en la atención institucional. En consecuencia, fortalecer la gestión de proyectos constituye una estrategia pertinente para mejorar la calidad de atención en gobiernos locales.

Como limitación, el estudio se basó en un diseño transversal, no experimental y en datos de percepción recogidos en una sola entidad pública. Por ello, se recomienda realizar investigaciones comparativas en otros gobiernos locales, incorporar información de usuarios externos y complementar el enfoque cuantitativo con entrevistas o análisis documental de los procesos de gestión.

## 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>
- Benavides, E., Castañeda, D., Delgado, S., & Suárez, C. (2020). Factores que afectan el nivel de madurez en gestión de proyectos en pymes del sector de la construcción en Bogotá D. C. [Trabajo de grado, Universidad EAN].

- Blanco, A., & Fernández, E. (2020). Integrated management of quality, environmental, safety and health at work. Experiences in a center of the biotechnology industry. *Revista Cubana de Ingeniería*, 11(3), 78-89.
- Cárdenas, C., & 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>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Kerzner, H. (2017). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (12th ed.). Wiley.
- Lore, K., Bósquez, 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Project Management Institute. (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK Guide)* (6th ed.). Project Management Institute.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5.<sup>a</sup> ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Tatikonda, M. V., & Rosenthal, S. R. (2000). Technology novelty, project complexity, and product development project execution success: A deeper look at task uncertainty in product innovation. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 47(1), 74-87.  
<https://doi.org/10.1109/17.820727>
- Vega, J., & Moreno, J. (2021). Management of community projects directed by the Federal Council of Government. *SUMMA. Revista Disciplinaria en Ciencias Económicas y Sociales*, 3(1), 1-14.