



## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**GESTIÓN DEL PROYECTO EN LA CALIDAD DE GESTIÓN EN UNA ENTIDAD  
PÚBLICA, LIMA METROPOLITANA, AÑO 2025**

**Línea de investigación:  
Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Alta  
Dirección

### **Autor**

Arce Rojas, Víctor Mauro

### **Asesora**

Tejada Estrada, Gina Coral

ORCID: 0000-0002-0023-5147

### **Jurado**

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

Carhuamaca Borda, Raúl

Cubos Sifuentes, Uver

**Lima - Perú**

**2026**



# GESTIÓN DEL PROYECTO EN LA CALIDAD DE GESTIÓN EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA METROPOLITANA, AÑO 2025.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	10%
2	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	Arohuanca Percca, Paula Andrea. "Modelo de responsabilidad social universitaria basada en la teoría de sistemas: un enfoque estratégico de dirección", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
10	Blanca Priscila Matute-Calle, Dayana Yasmín Murillo-Párraga. "La Gestión por procesos:	<1%



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO  
GESTIÓN DEL PROYECTO EN LA CALIDAD DE GESTIÓN EN UNA ENTIDAD  
PÚBLICA, LIMA METROPOLITANA, AÑO 2025.

Línea de investigación:  
Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Alta Dirección

Autor

Arce Rojas, Víctor Mauro

Asesor

Tejada Estrada, Gina Coral

ORCID: 0000-0002-0023-5147

Jurado

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino  
Carhuamaca Borda, Raúl  
Cubos Sifuentes, Uver

Lima – Perú

2026

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación, lo dedico con toda mi alma a mis padres, quienes desde el infinito velan eternamente por el éxito de cada uno de sus hijos, herederos del legado de ambos.

Asimismo a mi esposa quien con su amor incondicional, fuerza y entusiasmo siempre me impulsó a lograr objetivos cada vez, más grandes.

A mis hijos pilares fundamentales en mi vida, que siempre me acompañan en cada esfuerzo.

A mis nietos a quienes los adoro y dejo por herencia la esencia y el sabor del conocimiento en este vasto mundo del saber.

## Índice de contenido

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	10
1.2 Descripción del problema.....	12
1.3 Formulación del problema.....	14
1.3.1. Problema general.....	14
1.3.2 Problemas específicos.....	14
1.4 Antecedentes.....	15
1.5 Justificación de la investigación.....	19
1.6 Limitaciones de la investigación.....	21
1.7 Objetivos de la investigación.....	21
1.7.1 Objetivo general.....	22
1.7.2 Objetivos específicos.....	22
1.8 Hipótesis.....	22
II MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Marco conceptual.....	23
III MÉTODO.....	36
3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.3 Operacionalización de variables.....	37
3.4 Instrumentos.....	38
3.5 Procedimientos.....	38
3.6 Análisis de datos.....	38

3.7 Consideraciones éticas.....	39
IV. RESULTADOS.....	40
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
VI CONCLUSIONES .....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	56
VIII. REFERENCIAS .....	57
IX ANEXOS .....	67
Anexo A. Matriz de consistencia.....	67
Anexo B. Validación de instrumentos .....	68
Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos .....	72
Anexo D. Instrumento de medición.....	73

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente. Gestión del proyecto .....	37
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente. Calidad de gestión .....	38
Tabla 3 Frecuencia de la variable independiente. Gestión del proyecto .....	40
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión. Eficiencia administrativa .....	41
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión. Eficacia institucional .....	42
Tabla 6 Frecuencia de la dimensión. Satisfacción del usuario interno y externo .....	43
Tabla 7 Frecuencia de la variable dependiente. Calidad de gestión.....	44
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis general.....	45
Tabla 9 Pseudo R cuadrado.....	45
Tabla 10 Contrastación de la primera hipótesis específica .....	46
Tabla 11 Pseudo R cuadrado.....	46
Tabla 12 Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	47
Tabla 13 Pseudo R cuadrado.....	47
Tabla 14 Contrastación de la tercera hipótesis específica.....	48
Tabla 15 Pseudo R cuadrado.....	48
Tabla 16 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición.....	68
Tabla 17 Fiabilidad del instrumento de la variable independiente. Gestión del proyecto .....	72
Tabla 18 Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente. Calidad de gestión.....	72

### Índice de figuras

Figura 1 Gráfico de la variable independiente. Gestión del proyecto .....	40
Figura 2 Gráfico de la dimensión. Eficiencia administrativa .....	41
Figura 3 Gráfico de la dimensión. Eficacia institucional .....	42
Figura 4 Gráfico de la dimensión. Satisfacción del usuario interno y externo .....	43
Figura 5 Gráfico de la variable dependiente. Calidad de gestión.....	44
Figura 6 Variación del coeficiente de confiabilidad.....	72

## RESUMEN

**Objetivo:** Es establecer el impacto de la gestión del proyecto en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025. **Método:** Se enmarca en el enfoque cuantitativo, de tipificación aplicada, de nivel explicativo, diseño no experimental, la población y muestra fueron 109 especialistas en gestión de alta dirección en Lima Metropolitana, mediante un muestreo censal. **Resultados:** La distribución de respuestas evidencia una valoración mayoritariamente positiva de la gestión del proyecto (60 %), destacándose la claridad de objetivos, la alineación institucional, la adecuada programación, la ejecución oportuna y el monitoreo continuo. Sin embargo, un 14 % permanece neutral y un 26 % discrepa, indicando percepciones mixtas sobre la consistencia de estas prácticas y la evaluación de resultados. Asimismo, el 54 % considera que la entidad gestiona eficientemente los recursos, cumple metas y respeta plazos, generando mejoras en satisfacción del personal, clima laboral y percepción ciudadana. Un 13 % mantiene postura neutral, evidenciando experiencias intermedias o insuficiente claridad sobre los resultados administrativos. **Conclusiones:** Los resultados evidencian que la gestión del proyecto influye de manera significativa en la calidad de gestión institucional, dado que el valor  $p = 0,000$  confirma la validez estadística del modelo. El índice de Nagelkerke (0,756) muestra que la gestión del proyecto explica el 75,6 % de la variabilidad de esta variable, demostrando que procesos adecuados de planificación, ejecución, control y evaluación fortalecen de forma sustancial la eficiencia, eficacia y satisfacción global dentro de la entidad pública.

**Palabras clave:** Gestión del proyecto, calidad de gestión, eficiencia.

## ABSTRACT

**Objective:** To establish the impact of project management on management quality in a public entity in Metropolitan Lima, Lima, in 2025. **Method:** This study employs a quantitative, applied typology approach at an explanatory level, with a non-experimental design. The population and sample consisted of 109 senior management specialists in Metropolitan Lima, selected through census sampling. **Results:** The distribution of responses shows a predominantly positive assessment of project management (60%), highlighting the clarity of objectives, institutional alignment, adequate planning, timely execution, and continuous monitoring. However, 14% remained neutral and 26% disagreed, indicating mixed perceptions regarding the consistency of these practices and the evaluation of results. Furthermore, 54% believe that the entity efficiently manages resources, meets goals, and respects deadlines, generating improvements in staff satisfaction, work environment, and public perception. Thirteen percent maintained a neutral stance, indicating intermediate experiences or insufficient clarity regarding administrative results. **Conclusions:** The results show that project management significantly influences the quality of institutional management, as the  $p$ -value = 0.000 confirms the statistical validity of the model. The Nagelkerke index (0.756) indicates that project management explains 75.6% of the variability in this variable, demonstrating that appropriate planning, execution, control, and evaluation processes substantially strengthen efficiency, effectiveness, and overall satisfaction within the public entity.

**Keywords:** Project management, management quality, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión de proyectos en el sector público se ha convertido en un elemento decisivo para que las entidades estatales actúen con eficiencia, claridad administrativa y orientación hacia las necesidades ciudadanas.

En los últimos años, la administración pública peruana ha impulsado un proceso de modernización que exige mayor rigor en la planificación, ejecución y supervisión institucional, especialmente en organismos que manejan recursos públicos y prestan servicios directos.

A ello se suma que la capacidad de una entidad para conducir adecuadamente sus proyectos influye tanto en la percepción de sus trabajadores que dependen de sistemas internos funcionales como en la valoración de los ciudadanos, quienes evalúan la calidad y oportunidad de las atenciones recibidas.

La literatura especializada señala que una adecuada gestión de proyectos permite que las instituciones públicas optimicen el uso de recursos, minimicen los riesgos operativos y alcancen metas en plazos razonables.

En otras palabras, estos elementos proponen una mejora perceptible de las experiencias de los usuarios y en un incremento de la confianza hacia la entidad.

A pesar de ello, varios estudios han evidenciado brechas persistentes en la ejecución de proyectos públicos en el Perú, principalmente respecto de la planificación estratégica, la coordinación entre áreas, supervisión de actividades y cultura de evaluación de resultados.

En cuanto al nivel organizacional, la satisfacción del usuario interno es un indicador crítico que refleja la forma en que los trabajadores viven los procesos, los recursos y las decisiones relacionadas con la gestión institucional.

Cuando los proyectos se diseñan de acuerdo con objetivos claros, recursos adecuados y mecanismos de comunicación efectivos, el personal puede trabajar de manera adecuada, clara, motivada y comprometida.

En caso contrario, una implementación mal hecha resulta en sobrecarga de trabajo, inseguridad operativa e ineficiencia percibida, lo que daña el clima laboral y la productividad.

En ese sentido, la implementación correcta del proyecto debe dar como resultados entregables claros, procesos eficientes y soluciones rápidas y oportunas, lo que fortalece la percepción de legitimidad y profesionalismo en la administración pública.

Pese a los avances normativos y técnicos implementados en los últimos años, muchas entidades públicas de Lima Metropolitana aún presentan dificultades.

Además, en muchos casos, la vinculación de la planificación con los objetivos institucionales no es descendente, o los mecanismos no tienen la suficiente fuerza para garantizar que las acciones se alinean con las metas establecidas.

Por otro lado, los usuarios externos demandan cada vez más servicios más efectivos, más accesibles y más transparentes, por lo que esta tensión obliga a las instituciones a desarrollar y a fortalecer metodologías más sólidas de la administración de proyectos.

La relación señalada en el párrafo anterior es un desafío constante que afecta a la experiencia institucional y su mejora, tanto interna como externa.

Del mismo modo, se propuso encontrar si cuanto se relaciona en promedio con niveles significativamente más altos de satisfacción de los aspectos cuantitativos; uso adecuado de los recursos, claridad de objetivos, comunicación de la institución, monitoreo de actividades y percepción del nivel de cumplimiento de metas, entre otros.

Este problema adquiere especial importancia en un escenario donde la ciudadanía exige la utilización más efectiva de recursos públicos y los trabajadores requieren estructuras organizacionales que les permitan cumplir adecuadamente sus funciones.

Comprender cómo la gestión de proyectos se vincula con la satisfacción de los usuarios puede transformarse en un insumo estratégico para fortalecer las capacidades internas, mejorar la toma de decisiones y orientar los procesos de modernización institucional.

Del mismo modo, los resultados de esta investigación pueden ofrecer evidencia empírica útil para el diseño de políticas públicas dirigidas a asegurar la mejora continua de los servicios estatales.

La relevancia teórica de los hallazgos radica en que ofrecen un análisis actualizado sobre la manera en que la gestión de proyectos se vincula con la satisfacción del personal subordinado, articulando los aportes de la administración pública moderna con los enfoques clásicos de la teoría de la gestión.

Asimismo, el estudio aporta al debate sobre la necesidad de incorporar una cultura de evaluación continua dentro de las instituciones del Estado, lo cual permitiría perfeccionar los procesos internos y optimizar el uso de los recursos disponibles.

En cuanto a su relevancia práctica, los resultados pueden utilizarse como una base firme para las estrategias institucionales que habrán de impulsar la administración eficaz, transparente y orientada al usuario.

En conclusión, la presente investigación busca ofrecer un abordaje integral del fenómeno, demostrando que la administración de proyectos no es en sí misma una herramienta de gestión, sino parte integral de un mecanismo más extenso que fomente la confianza de los ciudadanos y la percepción que los servidores públicos tienen del sistema.

En otras palabras, la articulación de estos aspectos será un aporte esencial para consolidar procesos de administración pública moderna, eficiente y enfocada en el servicio.

De esta manera, se busca profundizar una mirada crítica que permita a las entidades públicas abordar los desafíos actuales de la gestión y favorecer un modelo de gobernanza más efectivo en beneficio de la sociedad.

## 1.1 Planteamiento del problema

En el ámbito mundial, la gestión de proyectos en el sector público ha adquirido una relevancia determinante para garantizar la eficiencia administrativa, la transparencia y la satisfacción ciudadana.

Organismos internacionales como el Banco Mundial (2023) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2022) señalan que la correcta gestión de los proyectos públicos influye directamente en la calidad del gasto y en el impacto social de las inversiones.

En este sentido, países como Canadá, España y Chile han logrado implementar sistemas avanzados de gestión de proyectos en función de estándares internacionales como el PMBOK y la norma ISO 21500, garantizando la ejecución efectiva de programas del gobierno y la confianza de los ciudadanos en las instituciones estatales.

Como se desprende del análisis, en estas naciones, el enfoque efectivo en la planificación estratégica, el monitoreo de procesos y la evaluación de resultados no son solo posibles sino necesarios para la administración pública moderna y orientada a resultados (Bracho et al., 2025).

En el ámbito latinoamericano, la literatura demuestra que la gestión de proyectos públicos aún enfrenta importantes limitaciones, entre ellas la asignación ineficiente de recursos, la ausencia de seguimiento permanente y la débil coordinación entre niveles de gobierno (Rivera et al., 2025).

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023), únicamente el 45 % de los proyectos estatales cumplen con los plazos y presupuestos establecidos, lo que evidencia la urgencia de fortalecer las capacidades institucionales y fomentar una cultura de calidad en la administración pública.

En el ámbito nacional, el Perú enfrenta dificultades significativas en la gestión de sus proyectos públicos, especialmente en entidades estatales de Lima Metropolitana (Espino et al., 2024).

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2024), aproximadamente el 35% de inversiones públicas se lleva a cabo de manera tardía y deficiente por falta de planificación, capacitación insuficiente del personal, y falta de controles y evaluaciones efectivas.

Además, la gestión de los procesos administrativos resulta ser prolongada e inadecuadamente coordinada en general lo cual perjudica el desempeño de las instituciones y socavan la formación de las personas interesadas interna y externamente (Contraloría General de la República, 2024).

Por ello, estas deficiencias evidencian la urgencia de consolidar la gestión de proyectos como un componente esencial para elevar la calidad de la gestión en las entidades públicas.

La ausencia de una planificación estratégica articulada, la limitada formación del personal y el uso insuficiente de herramientas tecnológicas han repercutido negativamente en el desempeño institucional.

En consecuencia, resulta pertinente analizar cómo la gestión de proyectos incide en la calidad de la gestión dentro de la entidad pública seleccionada en Lima Metropolitana, con el propósito de identificar acciones que permitan optimizar sus procedimientos y elevar los estándares de servicio ofrecidos a la ciudadanía.

## **1.2 Descripción del problema**

Por su parte, en las entidades públicas de Lima Metropolitana, la gestión de los proyectos adolece de graves deficiencias que empobrecen la calidad de la gestión institucional (Tolentino et al., 2025).

La fase de planificación exhibe serias complicaciones; se caracteriza por diagnósticos incompletos, metas imprecisas y poca articulación con los objetivos estratégicos de las instituciones (Chica y Erazo, 2024).

Durante la ejecución del proyecto, se observan demoras en los cronogramas, uso ineficiente de recursos y baja coordinación entre las áreas responsables.

Asimismo, el control y la evaluación del proyecto suelen ser limitados, centrados en aspectos formales y no en los resultados o impactos generados (Ccama y Panca, 2024).

Estas falencias repercuten directamente en la eficiencia administrativa, ya que los recursos humanos, financieros y materiales no se utilizan de forma óptima; también deterioran la eficacia institucional, porque los proyectos no alcanzan las metas previstas (Ramírez et al., 2022).

#### Diagnóstico

El diagnóstico revela que muchas entidades públicas carecen de metodologías actualizadas para la gestión de proyectos, lo cual impide una planificación integral.

La limitada formación técnica de los responsables, la escasa supervisión y la falta de mecanismos de retroalimentación dificultan la ejecución eficaz de las actividades. Además, los sistemas de seguimiento y evaluación son fragmentados y no se basan en indicadores de desempeño claros.

En cuanto a la calidad de gestión, los procesos administrativos son burocráticos, la comunicación interna deficiente y el liderazgo institucional poco orientado a resultados.

Esto se traduce en una eficiencia administrativa baja, una eficacia institucional reducida y un nivel de satisfacción ciudadana que no cumple las expectativas de servicio público moderno.

#### Consecuencias si persiste el problema

Si esta situación persiste, las entidades públicas continuarán presentando proyectos inconclusos, sobregirados en presupuesto y sin impactos tangibles para la población.

La ineficiencia administrativa se mantendrá como un obstáculo estructural, generando pérdida de recursos y desconfianza social.

La ineficacia institucional afectará la legitimidad de la gestión pública, debilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la credibilidad del Estado.

Finalmente, la baja satisfacción de los usuarios internos y externos provocará un deterioro del clima organizacional, desmotivación del personal y percepción negativa de los ciudadanos frente al desempeño gubernamental.

#### Control del pronóstico

Para revertir este escenario, se requiere implementar un modelo integral de gestión del proyecto que fortalezca la planificación, optimice la ejecución y consolide un control y evaluación basados en resultados e indicadores verificables.

De igual modo, el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la eficacia institucional dependerá de la estandarización de procesos, la reducción de la burocracia y el enfoque en la mejora continua.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?

#### ***1.3.2 Problemas específicos***

- ¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?
- ¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?
- ¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?

## **1.4 Antecedentes**

### ***1.4.1 Internacionales***

Sisalema et al. (2024) señalan que las iniciativas orientadas a fortalecer la calidad en la gestión pública se concentran en prevenir fallas y aplicar evaluaciones permanentes mediante sistemas de aseguramiento de la calidad. El estudio también resalta la importancia de formar líderes capaces de conducir equipos de trabajo eficientes. Para estos autores, la adopción de modelos de excelencia ha permitido simplificar el funcionamiento organizacional, especialmente en servicios vinculados a la atención en salud, donde el liderazgo efectivo resulta determinante.

Por su parte, Chacha et al. (2023) evidencian que la gestión pública influye de manera decisiva en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en la ciudad de Milagro. Los hallazgos muestran que gran parte de los usuarios expresa insatisfacción, principalmente por la lentitud en los trámites, la falta de soluciones oportunas a sus requerimientos y las deficiencias en la atención brindada por los servidores públicos. También se identifican problemas en los procesos de información y comunicación institucional, los cuales no contribuyen a orientar adecuadamente a los ciudadanos ni a resolver sus dudas.

Montes (2022) sostiene que la gestión basada en proyectos constituye una herramienta capaz de fortalecer tanto las evaluaciones de desempeño como los procesos de gestión. Según el autor, su aporte se evidencia inicialmente en la optimización de la dirección, donde el liderazgo cercano y el trabajo en equipo, guiados por un director competente, permiten orientar el proyecto con mayor claridad. Asimismo, esta metodología mejora la ejecución al establecer operaciones estructuradas, límites definidos de tiempo y presupuesto, y una planificación con objetivos precisos y relaciones claras entre tareas. Finalmente, impulsa el control y la mejora continua del rendimiento, al promover la asignación adecuada de responsabilidades, la

actualización permanente de conocimientos y el análisis sistemático de las lecciones aprendidas.

Peraza (2022) señala que la falta de involucramiento de los usuarios finales en la etapa inicial de planificación y varios limitantes contractuales impactaron negativamente en la eficiencia de las pruebas y generaron retrasos y compromisos significativos. Sin embargo, la creación de la comisión técnica de PROMADE fue clave al permitir reinventar la metodología y reducir el esfuerzo y tiempo dedicado a la revisión. Además, se demostró que mantener registros escrito estructurados y alcaldía administrativa es un componente crítico para garantizar que los acuerdos y decisiones sean rastreables. En conjunto, las principales contribuciones del método propuesto forman una guía replicable que optimiza el uso de recursos, fortalece la comunicación institucional e impulsa una cultura de gestión de riesgos sostenible.

Idrovo et al. (2020) señalan que el concepto de calidad tuvo sus primeras expresiones en el ámbito privado, impulsado por la demanda creciente de los clientes por obtener bienes y servicios superiores. En contraste, la eficiencia en la gestión pública ha sido históricamente cuestionada, pues los ciudadanos en su rol de supervisores naturales evalúan de forma constante el desempeño institucional y, con frecuencia, perciben resultados insuficientes al no satisfacerse plenamente sus necesidades colectivas. Con la incorporación de la calidad han adquirido un papel central tanto en los procesos administrativos como en la prestación de servicios, promoviendo prácticas más transparentes, eficientes, sostenibles y orientadas al usuario. Este cambio ha generado una recepción favorable entre los ciudadanos y ha empezado a transformar paradigmas tradicionales asociados a la burocracia, la ineficiencia y la demora en la atención. No obstante, dicho proceso de modernización requiere del compromiso de todos los actores involucrados, tanto dentro de las entidades públicas como en la sociedad, dado que la mejora comienza por la disposición y la percepción de quienes participan en el sistema.

Por su parte, Nápoles et al. (2020) sostienen que la calidad de un proyecto surge de la interacción entre los distintos procesos que componen la relación organización–proyecto. Además, explican que el sistema de gestión de la calidad constituye un producto del proceso estratégico de la organización y actúa como un mecanismo facilitador que permite medir, evaluar y mejorar el desempeño global del proyecto. Este modelo coloca al cliente como eje central y reconoce a las demás partes interesadas como elementos esenciales del contexto específico en el que cada proyecto se desarrolla.

#### ***1.4.2 Nacionales***

Flores (2025) concluye que la eficiente gestión pública y una sólida gobernabilidad, fundados sobre el liderazgo ético, la planificación estratégica y la mejora continua, forman la base del éxito en el ámbito institucional. La introducción de la tecnología ayuda a modernizar la administración pública y facilita mejores procesos y aumenta la transparencia. Por otro lado, la correcta inversión pública se convierte en un motor de crecimiento y bienestar social. En este marco, la aplicación de diversas herramientas de control, como la supervisión concurrente a nivel municipal, ayuda especialmente a asegurarse de la eficiencia y el uso justo de los recursos públicos.

Martínez y Paredes (2025) explican que, en el marco de la Formulación y Evaluación del Invierte.Pe, la incorporación de fichas técnicas simplificadas y estandarizadas incluidas aquellas de mediana y baja complejidad ha permitido acelerar la elaboración de proyectos, ya que requieren menos tiempo para su fundamentación técnica. Los especialistas señalan que estas herramientas exigen un mayor dominio conceptual y un acceso más amplio a información relevante, lo que finalmente contribuye a asegurar la viabilidad de los proyectos en plazos más reducidos. Asimismo, los autores subrayan que la ejecución efectiva de la inversión pública depende de que los procedimientos mantengan coherencia con los objetivos institucionales y

respondan a las necesidades de la población mediante programas y proyectos debidamente monitoreados y supervisados.

Yomona et al. (2025) destacan que la estandarización de procesos y la adopción de tecnologías modernas pueden incrementar la eficiencia en la contratación pública; sin embargo, advierten que su implementación aún se encuentra en etapas iniciales en varios sectores. La limitada participación de oferentes, junto con la ausencia de mecanismos sólidos de seguimiento, genera percepciones de opacidad y potenciales riesgos de corrupción. Además, la reducción excesiva de competidores en los procesos de licitación disminuye la competencia y afecta la calidad de las propuestas. El estudio enfatiza la necesidad de fortalecer los marcos normativos y las políticas públicas en contratación, promoviendo estructuras digitales, mecanismos rigurosos de evaluación a contratistas y mejores diseños de proyectos. También sugiere intensificar comparaciones internacionales para facilitar la adopción eficiente de tecnologías digitales en la gestión contractual.

Por su parte, Sánchez (2024) sostiene que la aplicación de mecanismos de supervisión, verificación y vigilancia contribuye a una gestión más eficiente, al disminuir los riesgos de retrasos y sobrecostos. Esta percepción es compartida mayoritariamente por los encuestados, quienes reconocen la importancia del control en la organización. No obstante, el autor advierte que, pese a su implementación, el sistema de control debe integrarse de manera más profunda.

Mena y Adrianzén (2022) concluyen en que la efectividad de la inversión pública está condicionada a una estrategia de planificación adecuada y al uso eficiente de las herramientas empleadas para la gestión de los proyectos. Un problema estructural en los gobiernos locales es la falta de personal preparado para dirigir técnica y eficientemente la gestión de las inversiones. Y la efectividad de la inversión es identificar adecuadamente cuáles son las necesidades reales de la población y en función a ello priorizar proyectos que cierren brechas sociales. Y la planificación estratégica porque no hay instrumentos homogéneos para medir el

impacto de la inversión bajo una lógica de gestión por resultado. Limitando así la eficiencia de la inversión y, por lo tanto, reducen el beneficio social esperado. La inversión pública tiene como objetivo primordial mejorar la infraestructura productiva y que fomente la inversión privada, genere empleo e incremente la recaudación tributaria lo que permitirá medir la rentabilidad de los proyectos públicos es función del bienestar social y el desarrollo.

## **1.5 Justificación de la investigación**

### ***1.5.1 Justificación práctica***

Actualmente, muchas de las entidades públicas de Lima Metropolitana presentan específicamente fallas en la Planificación, Ejecución y Evaluación de Proyectos, lo cual afecta a la eficiencia administrativa, la eficacia institucional y la satisfacción de los usuarios.

Por ende, el estudio puede contribuir con un bienestar tangible al permitir emplear evidencia empírica para optimizar los procesos de gestión pública y toma de decisiones basada en la ciencia, a través de fórmulas de mejora continua basada en las herramientas modernas de planificación, control y evaluación.

Los resultados le puedan ser de utilidad a Directivos de entidades públicas y responsables de proyectos para fortalecer el poder operativo y la transparencia transparente. Además, puede contribuir con los mejores recursos, menos plazos y mejor calidad de servicio, afectando positivamente la percepción ciudadana.

En este sentido, la aplicación de este estudio excede lo académico e impacta en la realidad, ofertando soluciones de método practicables que contribuyen con una gestión pública más eficiente, eficaz y ciudadana, según la tónica de los valores modernos del Estado.

### ***1.5.2 Justificación metodológica***

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, pues busca medir y analizar objetivamente cómo la gestión de proyectos influye en la calidad de la gestión en una entidad pública de Lima Metropolitana.

Este enfoque permite reunir información verificable y convertirla en resultados estadísticos que muestren el nivel de incidencia de las dimensiones de planificación, ejecución y control sobre la eficiencia, eficacia y satisfacción institucional.

Se trata de un estudio de tipo aplicado, ya que se orienta a resolver un problema específico vinculado con la mejora de la gestión pública y la optimización de los procesos administrativos.

Asimismo, se ubica en un nivel explicativo, debido a que procura determinar de qué manera una gestión adecuada de los proyectos contribuye a elevar la calidad de la gestión institucional, identificando los factores que afectan el desempeño administrativo y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

### ***1.5.3 Justificación teórica***

Desde el enfoque de la gestión de proyectos, la Teoría del Valor Ganado ofrece un marco analítico que permite evaluar el desempeño de un proyecto al contrastar los costos programados con los avances reales, generando indicadores objetivos de control y eficiencia.

Este enfoque resulta útil para examinar cómo se planifican y ejecutan los proyectos públicos, especialmente en lo referente al cumplimiento de plazos, uso del presupuesto y logro del alcance previsto.

Por su parte, la Teoría de los Interesados, enfatiza la importancia de considerar las expectativas y necesidades de todos los actores involucrados en el desarrollo del proyecto, tanto internos como externos.

Esta teoría resulta fundamental para comprender cómo la comunicación efectiva, la participación y la transparencia fortalecen la satisfacción institucional y ciudadana, dimensiones clave de la calidad de gestión en el sector público.

Asimismo, la Teoría del Ciclo de Vida del Proyecto, sostiene que toda iniciativa debe gestionarse a través de fases claramente definidas inicio, planificación, ejecución, control y

cierre para asegurar resultados sostenibles. Esta teoría orienta el estudio de las etapas del proyecto como un proceso continuo que influye directamente en la eficiencia y eficacia institucional.

En relación con la calidad de gestión, la Teoría de la Gestión de la Calidad Total, establece que la mejora continua, la participación del personal y la orientación al cliente son pilares esenciales para alcanzar la excelencia organizacional.

Del mismo modo, la Teoría de la Excelencia Organizacional, propone un modelo integral que permite evaluar la calidad de gestión desde un enfoque sistémico, considerando liderazgo, procesos, recursos y resultados.

Finalmente, la Teoría de la Gestión de Calidad ISO 9001, ofrece una base normativa para estandarizar los procedimientos administrativos y fortalecer la rendición de cuentas en las instituciones públicas.

Esta teoría permite analizar la implementación de sistemas de calidad como un medio para lograr la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

En cuanto a las limitaciones de la presente investigación, cabe señalar la dificultad de medir el impacto de la calidad de la gestión directamente en el desempeño institucional.

Esto se debe a que los efectos observables en términos de eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario generalmente se manifiestan de manera gradual en lugar de inmediata.

Además, la disponibilidad limitada de datos fiables y actualizados sobre proyectos y su evaluación en la gestión pública puede limitar la posibilidad de un análisis comparativo más amplio.

Otra restricción se relaciona con la falta de uniformidad en las prácticas de gestión implementadas por unidades diferentes que podrían afectar la uniformidad de los hallazgos.

Finalmente, la subjetividad de la percepción de los encuestados en la calidad de gestión y desempeño institucional, ya pesar de los esfuerzos por formular y conducir instrumentos válidos y fiables.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### ***1.7.1 Objetivo general***

Establecer el impacto de la gestión del proyecto en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

### ***1.7.2 Objetivos específicos***

- Determinar el impacto de la gestión del proyecto en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.
- Establecer el impacto de la gestión del proyecto en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.
- Determinar el impacto de la gestión del proyecto en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

## **1.8 Hipótesis**

### ***1.8.1 Hipótesis general***

La gestión del proyecto impacta significativamente en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

### ***1.8.2 Hipótesis específicas***

- La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.
- La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.
- La gestión del proyecto impacta significativamente en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Teorías generales sobre la variable Independiente: Gestión del proyecto

**2.1.1.1 Teoría de la gestión del valor ganado.** Sostenida que la eficacia en la gestión de proyectos se logra con la medición objetiva del desempeño en términos de costo, tiempo y alcance.

Significa que el valor ganado es la proporción del trabajo planificado y realmente hecho, y ayuda a medir el desempeño y hacer pronósticos sobre las desviaciones posibles.

Los indicadores como el costo planificado, el costo real y el costo ganado pueden ayudar a tomar decisiones basadas en la información y el control estratégico sobre los recursos (Project Management Institute, 2021).

**2.1.1.2 Teoría de los interesados.** Postula que el éxito de la gestión de un proyecto está determinado por la identificación, comunicación y equilibrio de todos los actores que intervienen.

Cada interno o externo participan en las decisiones y resultantes del proyecto.

La efectividad en su ejecución se da por medio de la utilización de los actores en estrategias de participación que le dan legitimidad y sostenibilidad al proceso.

De esta manera, se promueve la paz, se minimiza el conflicto y todos se encaminan a la realización de los objetivos de forma vinculante para el bienestar institucional (Freeman, 2010).

**2.1.1.3 Teoría del ciclo de vida del proyecto.** Propone que todo proyecto cumple una serie de etapas secuenciales inicio, planificación, ejecución, monitoreo y cierre, las cuales deben coordinarse correctamente.

Cada ciclo de la vida de un proyecto incluye sus propias metas y recursos, cuya armonización resulta en el logro exitoso de los resultados planeados.

La gestión cíclica de proyectos proporciona información anticipada sobre riesgos, recursos y resultados del desempeño.

De esta forma, se establece un marco metodológico organizado apropiadamente que aumenta la efectividad, la eficiencia y la sostenibilidad de los proyectos institucionales (Kerzner, 2022).

### ***2.1.2 Gestión del proyecto***

La gestión de la obra es el proceso que agrupa los procesos, métodos y herramientas que se usan para la planificación, organización, ejecución, y control del conjunto de actividades que permite a una o varias personas ejecutar un objetivo determinado, utilizando un tiempo, costo y alcance (González, 2023).

Para el mismo autor, incluye el liderazgo, toma de decisiones, y comunicación entre los miembros de un grupo.

En una definición humanizada, representa el desempeño en la capacidad de reunir esfuerzos y talentos individuales para convertir una idea en un resultado tangible y significativo agregado de valor a diversos grupos en una sociedad (Flores, 2025).

### ***2.1.3 Importancia de la gestión del proyecto en el sector público***

En este sentido, la gestión del proyecto en el sector público juega un papel fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y sostenibilidad en las inversiones estatales.

A partir de la planificación, ejecución y control del proyecto, las entidades públicas pueden maximizar el uso de los recursos, cumple con los tiempos estipulados y alcanza los resultados institucionales necesarios para el bienestar ciudadano (Flores, 2025).

Lo anterior es relevante, ya que contribuye a la transformación de las políticas en resultados concretos, aumentando la relevancia de la confianza de la sociedad en la administración pública.

La gestión de proyectos también potencia la responsabilidad compartida y colaboración en la administración pública, al igual que la mejora continua de los procesos (Quezada y Mauricio, 2025).

A mayor demanda social por respuestas específicas, cobra relevancia, al convertir la gestión pública tradicional y proactiva en un modelo de gestión basado en resultados que convierte a cada proyecto en una herramienta de valor público en sí misma, facilitando el desarrollo sostenible (Horna et al., 2023).

#### **2.1.4 Dimensiones de la gestión del proyecto**

**2.1.4.1 Planificación del proyecto.** Es ordenar las actividades, objetivos, recursos plazos y responsables que permitirán la ejecución de un proyecto de manera efectiva.

Desde un enfoque más concreto, es definir el norte y anticiparse a los posibles obstáculos. En palabras más humanas se trata de imaginar el futuro deseado, ordenar todos los elementos que tenemos a la mano para actuar de manera coherente, reduciendo la incertidumbre y fortaleciendo el compromiso institucional (Prieto y Yam, 2021).

**2.1.4.2 Ejecución del proyecto.** Es la fase en la que se ponen en marcha las actividades planificadas. Esto se logra coordinando personas, recursos y estrategias destinados a convertir el trabajo de planificación en algo tangible.

En términos de humanización, esta etapa puede considerarse como la del acto, en el que las personas trabajan juntas y se esfuerzan por lograr un resultado común.

Por tanto, la motivación, la comunicación y el trabajo en equipo forman la base de la humanización de esta fase (Maciá et al., 2020).

**2.1.4.3 Control y evaluación del proyecto.** Comprende un seguimiento sistemático del avance de las actividades y una valoración de los resultados obtenidos respecto a los objetivos propuestos.

Es la posibilidad de detectar las desviaciones y los errores para corregirlas, percibir los logros para reproducirlos en el futuro y recabar las lecciones de las fallas.

Desde una visión humanizada, se trata de aprender de la experiencia y asumirla con responsabilidad.

Es una etapa que combina el análisis técnico con la reflexión colectiva y persigue como finalidad beneficiarse de un proceso de gestión integralmente más transparente, eficiente y orientado a la mejora continua (Padrón et al., 2022).

### ***2.1.5 Principios y objetivos de la gestión de proyectos***

la gestión de proyectos se rige bajo principios que garantizan la eficacia de la misma, como lo son: la planificación estratégica, el enfoque a resultados, la eficiencia y eficacia de los recursos, la colaboración institucional y la mejora continua, todo con el fin de que las actividades se efectúen de forma ordenada, transparente y en sintonía con las metas institucionales (Cruz et al., 2020).

Algunos de los principales objetivos de la gestión de proyectos son: la optimización de los recursos disponibles, cumplir con los plazos, administrar correctamente los riesgos y asegurar la calidad de los productos o servicios provenientes del proyecto (Villa, 2025).

En el caso del ámbito público, los proyectos mencionados contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional, el aumento a la satisfacción ciudadana y la promoción de una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el beneficio de resultados medibles.

Por consiguiente, no solo se enfocan en la realización técnica, sino generan cambios positivos y sostenibles en la sociedad (Galván y García, 2019).

### ***2.1.6 Fases del proyecto: inicio, planificación, ejecución, control y cierre***

Un proyecto implica una colección de actividades estructuradas que se llevan a cabo en fases interrelacionadas; inicio, planificación, ejecución, control y cierre, siendo cada una

esencial para el suministro de resultados impactantes y la eficacia de la gestión institucional (Bracho et al., 2025).

Acercas de la primera etapa, inicio, se define la necesidad que origina el proyecto, se establecen los propósitos generales, y se garantiza la técnica, económica y social del plan.

En esa etapa, se pone prueba el retorno de inversión, se determina quién dirigirá el desarrollo de la empresa y se involucra la perspectiva de la inversión de todas las partes interesadas (Aguilera et al., 2022).

Planificación, constituye el corazón del proceso, en ella se estructura las actividades, los recursos, los plazos y los indicadores de desempeño.

Mediante el uso de herramientas técnicas y metodológicas, se anticipan riesgos, se establecen cronogramas y se determinan los criterios de éxito, garantizando la coherencia entre metas y medios disponibles (Alvarado, 2024).

Fase de ejecución: se refiere a la materialización de las acciones previstas.

En esta fase, la coordinación, la comunicación y el liderazgo son fundamentales para que el equipo efectúe las tareas programadas dentro de los parámetros de tiempo, costo y calidad previstos. Por tanto, refleja la capacidad operativa y la eficiencia en la implementación (Ramírez et al., 2022).

Control, se refiere al seguimiento y evaluación del progreso. Luego de esta, se identifican desviaciones, se aplican medidas correctivas y se compara los resultados obtenidos con la planificación inicial.

El monitoreo continuo contribuye a la trazabilidad del proyecto y a asegurar su cumplimiento a los objetivos institucionales (Domínguez, 2021).

Cierre del ciclo, constituye la fase final e implica la revisión de resultados conseguidos, la documentación de lecciones aprendidas y la formalización de la entrega del proyecto.

En ella, se consolida la evaluación global del proyecto, garantizando que el aprendizaje obtenido sirva como insumo para la mejora y la formulación de nuevas iniciativas (Villasana et al., 2021).

### ***2.1.7 Evaluación del desempeño del proyecto***

La etapa de la evaluación del desempeño de un proyecto es esencial dentro del ciclo de gestión, ya que mide en qué grado se han cumplido los objetivos establecidos y cuán eficientes han sido los recursos utilizados.

El proceso consiste en analizar algunos indicadores de tiempo, costo, calidad y alcance, al comparar los resultados obtenidos con los planificados (Rodríguez y Ordaz, 2021).

En el caso del sector público, la evaluación del desempeño ayuda a garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

También permite la mejora continua de la gestión institucional, de modo que las acciones propuestas impacten la sociedad de manera valiosa y sostenible (Cevallos et al., 2025).

### ***2.1.8 Buenas prácticas internacionales en la gestión de proyectos***

Las buenas prácticas internacionales en la gestión de proyectos se basan en estándares reconocidos como el Project Management Body of Knowledge (PMBOK) del PMI o la norma ISO 21500, los cuales establecen lineamientos para una administración eficiente y transparente (Cabana, 2021).

De esta manera, aquellas promueven métodos y estándares de planificación estratégica, la gestión integral del riesgo, la comunicación eficiente entre los actores que intervienen, y la orientación a la efectiva medición de resultados.

El rol que juegan los PMBOS en el sector público genera mayor eficiencia en el gasto y cumplimiento de proyectos, así como también una consolidación en la percepción pública de

las instituciones de gobierno para el ciudadano, consolidando la gobernanza (Bracho et al., 2025).

### **2.1.9 Teorías generales sobre la variable dependiente: Calidad de gestión**

**2.1.9.1 Teoría de la gestión de la calidad total.** Es un modelo asumido en el que la excelencia organizacional se alcanza a través de un proceso constante de mejora, el compromiso del liderazgo para impulsar el cambio y el énfasis en el cliente.

De este modo, la calidad ya no depende del control de los finales de la cadena, sino de la responsabilidad total de cada integrante en cada paso: la reducción de errores, la estandarización al máximo y la satisfacción del usuario como motivo principal de la gestión pública.

Su utilización implica en la realidad el robustecimiento a la eficiencia institucional y la sustentación de una cultura de calidad (Deming, 1986).

**2.1.9.2 Teoría de la excelencia organizacional.** Sostiene que las organizaciones alcanzan altos niveles de calidad cuando se dan factores como el liderazgo, la innovación, el aprendizaje y la dedicación de las y los trabajadores.

Se asume que la excelencia es un estado que se logra desarrollando competencias, tomando de decisiones y administrando estratégicamente los procesos.

En el caso de las entidades públicas, se asume que esta teoría supone la posibilidad de maximizar el desempeño, fomentar la rendición de cuentas, aumentar la transparencia y, al mismo tiempo, construir mayor confianza en la ciudadanía.

En este sentido, la calidad en la gestión se convierte en motor valorativo de la propia competencia y el compromiso organizacional (Peters y Waterman, 1982).

**2.1.9.3 Teoría de la gestión de calidad ISO 9001.** Señala que la calidad de gestión se logra mediante la implementación de sistemas estandarizados que aseguran la mejora continua, control documental, y satisfacción del usuario.

Este propugna un enfoque basado en procesos y en la gestión del riesgo, procurando la coherencia entre los objetivos institucionales y las necesidades del entorno.

En este sentido, su implementación en entidades públicas procura optimizar la transparencia, eficiencia y rendición de cuentas en los servicios otorgados a la ciudadanía (International Organization for Standardization, 2015).

#### ***2.1.10 Calidad de gestión***

La calidad de gestión implica hacer las cosas bien desde el inicio, buscando que cada tarea y decisión contribuyan a mejorar continuamente los resultados (Samá et al., 2023).

Es la forma en que una institución demuestra compromiso con la eficiencia, la transparencia y el servicio a las personas (Arjona et al., 2022).

#### ***2.1.11 Importancia de la calidad de gestión en el desempeño institucional***

La calidad de gestión pasa a ser uno de los factores determinantes para el funcionamiento de cualquier institución.

Por un lado, implica la optimización de recursos, así como la transparencia de procesos asegurando a los ciudadanos la confianza en las entidades públicas (Balta y Sagastegui, 2025).

Por otro lado, la calidad de gestión supone el manejo de gestionar y administrar una entidad de forma racional, el cumplimiento de metas y objetivos institucionales y el mejoramiento de actividades, políticas y programas.

Para el ámbito público institucional, será, principalmente, la calidad de los servicios prestados y la orientación centrada en la persona (Ramos et al., 2023).

#### ***2.1.12 Dimensiones de la Calidad de gestión***

**2.1.12.1 Eficiencia administrativa.** Ser eficiente administrativamente significa aprovechar bien los recursos disponibles tiempo, dinero y personas para cumplir metas sin desperdiciar esfuerzos.

Es trabajar con inteligencia y organización para obtener el mejor resultado con lo que se tiene (Alburqueque et al., 2024).

**2.1.12.2 Eficacia institucional.** La eficacia institucional es lograr lo que se propone una organización.

Significa cumplir los objetivos trazados y demostrar que el trabajo realizado realmente produce los cambios o mejoras esperadas (Ariza, 2017).

**2.1.12.3 Satisfacción del usuario interno y externo.** La satisfacción del usuario interno y externo refleja qué tan contentos están los trabajadores y las personas que reciben los servicios.

Cuando ambos se sienten escuchados y bien atendidos, la organización demuestra que está cumpliendo su propósito con calidad y humanidad (Zabala et al., 2021).

### ***2.1.13 Capacitación y desarrollo del talento humano***

La capacitación y el desarrollo del talento humano representan pilares esenciales para alcanzar la calidad de gestión.

Una organización pública que promueve la formación constante de su personal fortalece sus competencias técnicas, liderazgo y sentido de pertenencia (Pérez y Alfonso, 2023).

Todo lo anterior se traduce en una mayor productividad y compromiso con los objetivos institucionales.

Asimismo, la capacitación promueve la innovación y la capacidad de respuesta a las transformaciones del medio ambiente, lo que garantiza que los servidores públicos sean eficaces para responder a las protestas sociales y las exigencias administrativas (Arroyo y Peñalver, 2024).

#### ***2.1.14 Uso de tecnologías y sistemas de información***

En este sentido, el uso de tecnologías y sistemas de información se presenta como una herramienta crucial para elevar la calidad de gestión, porque facilita la toma de decisiones con enfoque en evidencia, optimiza la operatividad interna y fomenta la transparencia institucional (Heinze et al., 2017).

Las plataformas digitales aseguran el manejo eficiente de los recursos, la automatización de labores y la comunicación efectiva entre áreas.

En el caso del sector público, la digitalización permite destrabar los procesos administrativos y ganar la confianza ciudadana a través de la cumplimentación (Masaquiza et al., 2024).

#### ***2.1.15 Modelos y normas de gestión de la calidad aplicables al sector público***

Los modelos y normas de gestión de la calidad brindan a las instituciones públicas un andamiaje estructurado con el que pueden mejorar su rendimiento y fortalecer su cultura institucional.

La norma ISO 9001 y otros modelos como el CAF y los sistemas nacionales de calidad aportan principios, herramientas y procedimientos normalizados para administrar los procesos administrativos de manera eficiente.

Estos modelos permiten la mejora continua, la rendición de cuentas de los resultados y la orientación a la satisfacción del usuario de servicios.

**2.1.15.1 Norma ISO 9001 y su aplicación en entidades públicas.** Es un estándar que establece los lineamientos internacionales para la implementación de sistemas de gestión de calidad eficientes y amigables con las necesidades de cliente.

En el ámbito de las entidades públicas, su aplicación garantiza procesos documentados, controlados y en mejora continua.

También, impulsa la trazabilidad de las acciones administrativas y la transparencia institucional.

La organización bajo la ISO 9001 facilita la confiabilidad ciudadana, la formalización sistemática de procesos y el aumento de la responsabilidad en una cultura de calidad comprometida (Reyes et al., 2022).

**2.1.15.2 Modelo CAF (Common Assessment Framework).** Es una herramienta de calidad de gestión europea concebida fundamentalmente para el sector público, su propósito es fomentar la autoevaluación de la organización y la mejora continua.

Estas áreas principales incluyen la dirección, la programación, los recursos humanos y los resultados de la visión de los ciudadanos.

El CAF es una herramienta para detectar más eficientemente los recursos de la organización y las oportunidades de mejora, la asociación desarrollo sostenible y la entrega de valores. CAF promueve el aprendizaje organizacional y la comparación de buenas experiencias con instituciones públicas (Ayala et al., 2019).

**2.1.15.3 Sistema de Gestión de la Calidad en el Estado Peruano.** Busca transparentar a las entidades públicas a través de la facultad de la estandarización de procesos y mejora continua.

Este sistema se base en los principios del enfoque al ciudadano, liderazgo institucional y gestión por resultados.

Igualmente, busca permitir el desarrollo cultural de calidad de la administración pública, garantizando la prestación de servicios oportunos y fiables coherentes con las políticas nacionales de modernización del Estado (Martínez, 2021).

### ***2.1.16 Estrategias de mejora continua y rendición de cuentas***

En definitiva, para lograr la sostenibilidad de la calidad en la gestión pública, son esenciales las estrategias de mejora continua y de rendición de cuentas.

La primera permite la constante revisión de los procesos y la innovación atinente a la efectivización de resultados.

La segunda posibilita el refuerzo de la transparencia, la ética y la responsabilidad institucional de cara a la comunidad. Integradas, ocupan una confianza creciente y tendiente a consolidar una gestión pública que responda a las exigencias de ciudadanía, modernidad, eficiencia y bienestar de igual manera (Koç, 2025).

### ***2.1.17 Definición de términos básicos***

- **Calidad de gestión:** prácticas encaminadas a promover procesos, servicios y resultados institucionales en aras de la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios, dentro de un marco de progreso y mejora continua (Samá et al., 2023).
- **Capacitación:** se entiende como un proceso organizado de enseñanza–aprendizaje orientado a fortalecer el desempeño del personal mediante el desarrollo de competencias técnicas, conductuales y directivas. Asimismo, el seguimiento y control de la formación se consideran elementos esenciales para sostener la calidad de la gestión institucional (Pérez y Alfonso, 2023).
- **Control de gestión:** comprende el conjunto de acciones destinadas a supervisar, medir y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y alineada a la planificación organizacional (Torrico, 2025).
- **Desempeño institucional:** Nivel de logro alcanzado por una entidad pública en relación con sus metas y objetivos estratégicos, evidenciado mediante indicadores de eficacia, eficiencia y satisfacción ciudadana (Rodríguez y Ordaz, 2021).
- **Eficacia:** se concibe como la capacidad de una institución para lograr los resultados que se ha propuesto, atendiendo únicamente al cumplimiento de sus metas, sin tomar en cuenta los recursos empleados para alcanzarlas (Suárez y García, 2021).

- Eficiencia: alude al equilibrio adecuado entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, permitiendo que los objetivos institucionales se cumplan en el menor tiempo y con el menor costo posible (Suárez y García, 2021).
- Gestión del proyecto: se entiende como un proceso integral que incluye la planificación, ejecución, seguimiento y cierre de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos definidos dentro de límites claros de tiempo y recursos (Bracho et al., 2025).
- Mejora continua: se refiere a un enfoque orientado a revisar de manera permanente los procesos institucionales para detectar oportunidades de perfeccionamiento que fortalezcan la calidad y productividad organizacional (Cervantes et al., 2025).
- Rendición de cuentas: implica el deber de las entidades públicas de informar, justificar y transparentar ante la ciudadanía el uso de recursos y los resultados obtenidos, fortaleciendo la responsabilidad institucional (Palacios y Demarchi, 2022).
- Talento humano: comprende al conjunto de personas que integran una entidad y que aportan conocimientos, habilidades y actitudes, constituyéndose en un recurso estratégico para alcanzar niveles superiores de desempeño institucional (Huaraca, 2023).

### III. MÉTODO

El paradigma positivista plantea que el conocimiento válido surge únicamente de la observación directa de los hechos y de la experimentación realizada bajo criterios objetivos y verificables (Loza et al., 2020), asumiendo una realidad medible mediante métodos rigurosos y análisis estadístico (Mejía, 2022).

Propone la búsqueda de leyes universales y la neutralidad del investigador (Bernal, 2022). En las ciencias sociales y la criminología, se enfoca en patrones verificables mediante datos cuantitativos (Kuhn, 1962).

El enfoque cuantitativo recopila y analiza información numérica con técnicas estandarizadas y estadísticas, permitiendo resultados precisos, comparables y generalizables (Jiménez et al., 2022; Sánchez, 2019).

#### 3.1 Tipo de investigación

La investigación aplicada busca resolver problemas concretos mediante la utilización de principios científicos en contextos reales (Ramos, 2020; Sánchez et al., 2023).

El nivel explicativo pretende identificar causas y mecanismos que originan los fenómenos, analizando relaciones causales entre variables (Ortega, 2017; Sánchez, 2024).

El diseño no experimental observa las variables sin manipulación, identificando patrones en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018; Valderrama, 2019).

El corte transversal recopila datos en un único momento, permitiendo describir y comparar situaciones presentes sin establecer causalidad (Hernández et al., 2017; Arias, 2021).

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1. Población

La población se entiende como el grupo completo de sujetos o unidades que comparten determinadas características y sobre los cuales se pretende realizar el análisis dentro de una investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

En este caso, está conformada por 109 especialistas en gestión de alta dirección de Lima Metropolitana.

### **3.2.2. Muestra**

La muestra se define como un subconjunto representativo de la población que permite realizar inferencias sobre el total (Sánchez et al., 2020).

En el presente estudio, la muestra incluyó a la totalidad de 109 especialistas en gestión de alta dirección.

### **3.2.3. Muestreo**

Se empleó un muestreo censal, el cual consiste en estudiar a todos los miembros de la población, garantizando así la obtención de información completa y precisa (Montoya, 2017; Otzen y Manterola, 2017).

## **3.3 Operacionalización de variables**

### **3.3.1. Definición conceptual de la variable independiente. Gestión del proyecto**

Es el proceso sistemático de planificar, ejecutar, controlar y cerrar actividades para alcanzar objetivos específicos, optimizando recursos, tiempo y calidad, garantizando resultados eficientes y sostenibles (Vélez et al., 2018).

### **3.3.2. Definición operativa de la variable independiente. Gestión del proyecto**

La definición operativa abarca las distintas dimensiones establecidas para el estudio, las cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente. Gestión del proyecto*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Planificación del proyecto</b>	Definición de objetivos y metas. Asignación oportuna de recursos.
<b>Ejecución del proyecto</b>	Cumplimiento del cronograma de actividades. Coordinación efectiva del equipo de trabajo.
<b>Control y evaluación del proyecto</b>	Seguimiento de avances del proyecto. Evaluación de resultados obtenidos.

### 3.3.3. Definición conceptual de la variable dependiente. Calidad de gestión

Es el grado de eficiencia, eficacia y coherencia con que una organización planifica, ejecuta y evalúa sus procesos para lograr resultados óptimos y satisfacer a sus usuarios (Reyes et al., 2022).

### 3.3.4. Definición operativa de la variable dependiente. Calidad de gestión

La definición operativa abarca las distintas dimensiones establecidas para el estudio, las cuales se detallan a continuación:

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable dependiente. Calidad de gestión*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Eficiencia administrativa</b>	Uso óptimo de los recursos institucionales. Reducción de tiempos en los procesos.
<b>Eficacia institucional</b>	Cumplimiento de los objetivos institucionales. Logro de metas operativas.
<b>Satisfacción del usuario interno y externo</b>	Nivel de satisfacción del personal. Nivel de satisfacción del ciudadano.

## 3.4 Instrumentos

El cuestionario es un instrumento estructurado que reúne preguntas para recolectar datos válidos y confiables sobre percepciones o comportamientos (Herrera, 2024).

En estudios cuantitativos permite respuestas estandarizadas y análisis estadístico, siendo clave para describir fenómenos e interpretar hipótesis (Morán et al., 2025).

## 3.5 Procedimientos

La regresión logística ordinal permite contrastar hipótesis sobre la relación entre variables ordinales evaluando intensidad y dirección de asociación (Minchón et al., 2019).

Si el valor p es menor o igual a 0,05, se procede a rechazar la hipótesis nula (Sánchez et al., 2023). Asimismo, la interpretación del coeficiente permite evaluar tanto la intensidad como la dirección de la relación entre las variables.

### **3.6 Análisis de datos**

La tabla de frecuencia organiza datos en categorías y muestra sus repeticiones, facilitando el análisis de patrones (Vizcaíno et al., 2023).

El gráfico de barras compara visualmente frecuencias de datos categóricos (Sánchez et al., 2020).

En el ámbito inferencial, la regresión logística ordinal evalúa relaciones con una variable dependiente ordinal y el coeficiente de Nagelkerke mide el aspecto explicativo del modelo (Sánchez et al., 2023).

### **3.7 Consideraciones éticas**

La presente investigación se desarrollará en estricto cumplimiento de los principios éticos que rigen la labor científica.

En primer lugar, se garantizará el respeto a la dignidad y derechos de los participantes, asegurando que toda la información proporcionada sea obtenida de manera voluntaria y sin coacción.

El trabajo también se regirá por el principio de honestidad académica, evitando cualquier práctica de plagio o manipulación de resultados, y asegurando la adecuada citación de las fuentes de información conforme a las normas de estilo vigentes (APA 7).

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

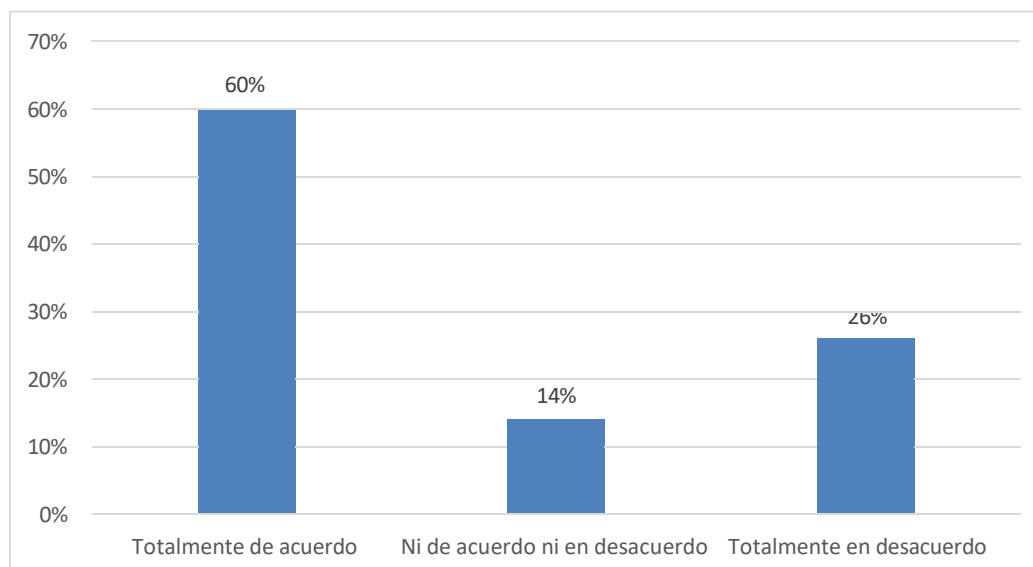
**Tabla 3**

*Frecuencia de la variable independiente. Gestión del proyecto*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido Totalmente de acuerdo</b>	66	60
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	15	14
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	28	26
<b>Total</b>	109	100

**Figura 1**

*Gráfico de la variable independiente. Gestión del proyecto*



Nota. La distribución de respuestas muestra que, aunque la gestión del proyecto es valorada positivamente por la mayoría (60 % totalmente de acuerdo), aún existen percepciones divididas.

Este respaldo mayoritario sugiere que los encuestados reconocen prácticas sólidas como la definición clara de objetivos y metas, la alineación con la planificación institucional, la asignación anticipada de recursos y la programación adecuada de actividades.

También destacan la ejecución conforme al cronograma, la comunicación efectiva del equipo, la supervisión de responsabilidades, el monitoreo continuo y la aplicación de medidas correctivas.

No obstante, el 14 % mantiene una postura neutral y el 26 % expresa desacuerdo, lo que indica que algunos participantes no perciben consistencia en la implementación de estas acciones o identifican limitaciones en la evaluación de resultados y la aplicación de recomendaciones.

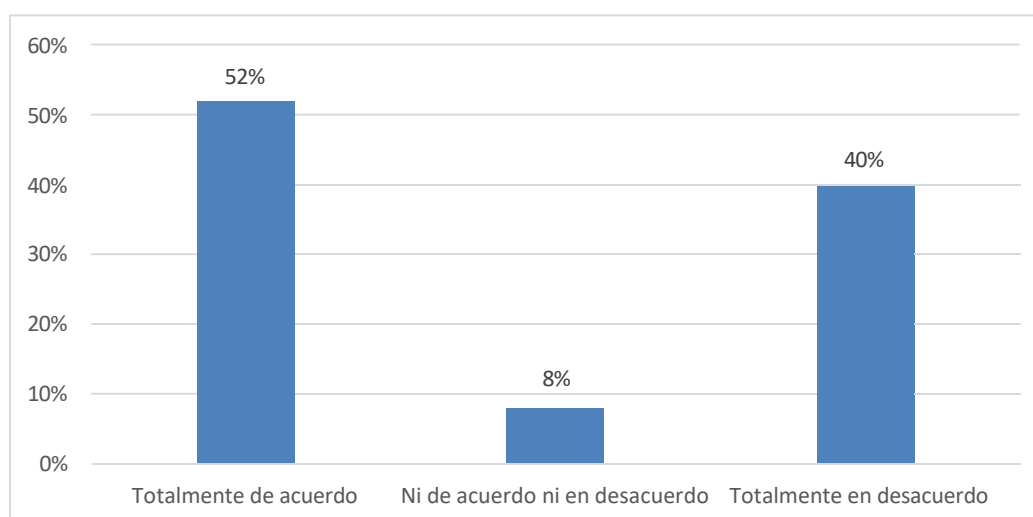
**Tabla 4**

*Frecuencia de la dimensión. Eficiencia administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido Totalmente de acuerdo</b>	57	52
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	9	8
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	43	40
<b>Total</b>	109	100

**Figura 2**

*Gráfico de la dimensión. Eficiencia administrativa*



Nota. Si bien el 52 % está totalmente de acuerdo en que la institución utiliza los recursos de manera racional, optimiza procesos y cumple los tiempos previstos, existe un 40 % que discrepa, lo que revela una brecha importante en la valoración de estas prácticas.

El 8 % mantiene una postura neutral, reflejando incertidumbre sobre el desempeño administrativo.

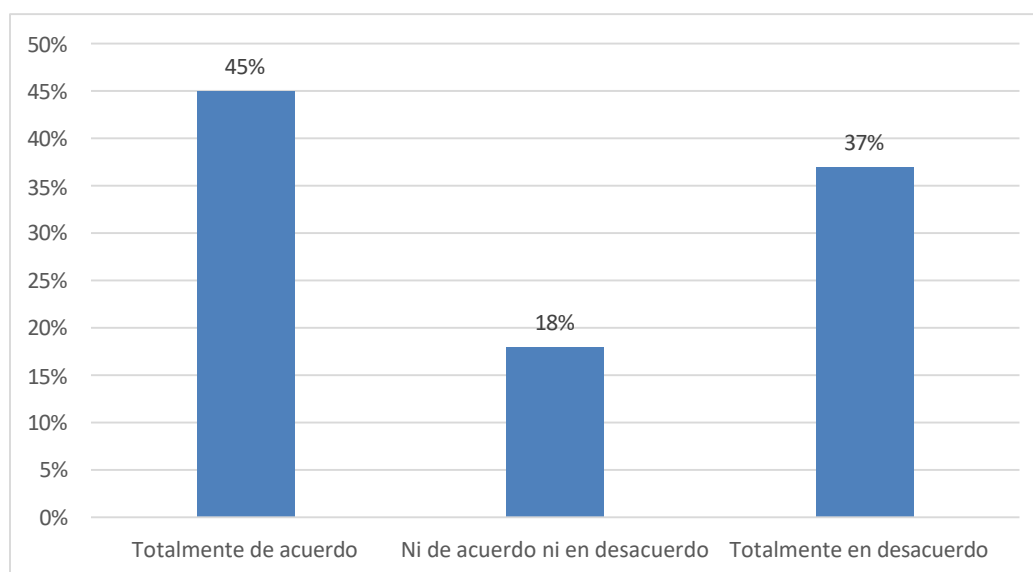
**Tabla 5**

*Frecuencia de la dimensión. Eficacia institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido Totalmente de acuerdo</b>	49	45
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	20	18
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	40	37
<b>Total</b>	109	100

**Figura 3**

*Gráfico de la dimensión. Eficacia institucional*



Nota. El 45 % está totalmente de acuerdo en que la entidad cumple sus objetivos, avanza de forma sostenida en sus metas estratégicas y ejecuta proyectos que fortalecen los resultados operativos. No obstante, un 37 % manifiesta desacuerdo, lo que evidencia que una parte importante no percibe un cumplimiento consistente de los compromisos institucionales. Además, el 18 % se mantiene neutral, lo que sugiere incertidumbre respecto al verdadero impacto de las acciones ejecutadas.

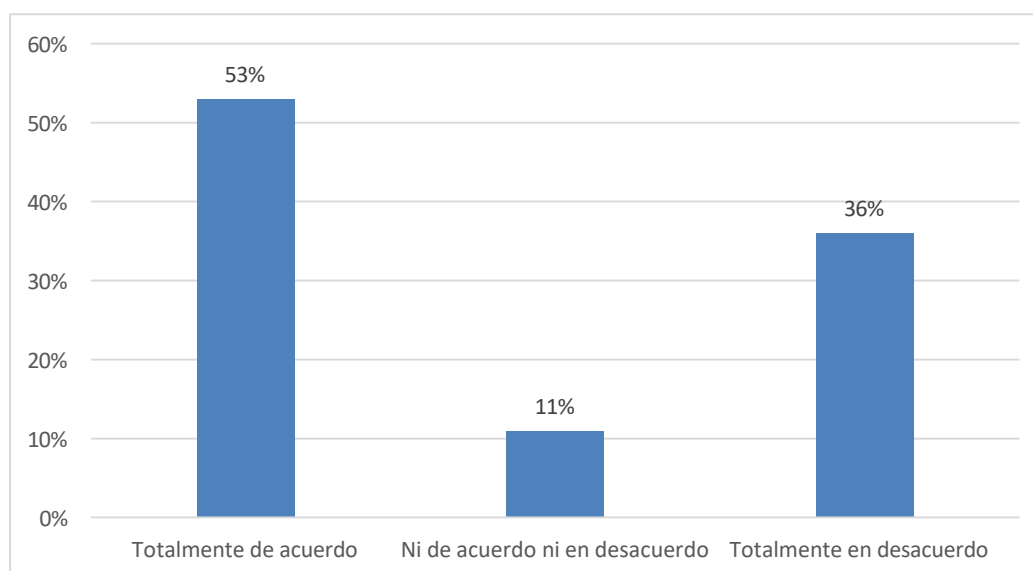
**Tabla 6**

*Frecuencia de la dimensión. Satisfacción del usuario interno y externo*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido Totalmente de acuerdo</b>	58	53
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	12	11
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	39	36
<b>Total</b>	213	100

**Figura 4**

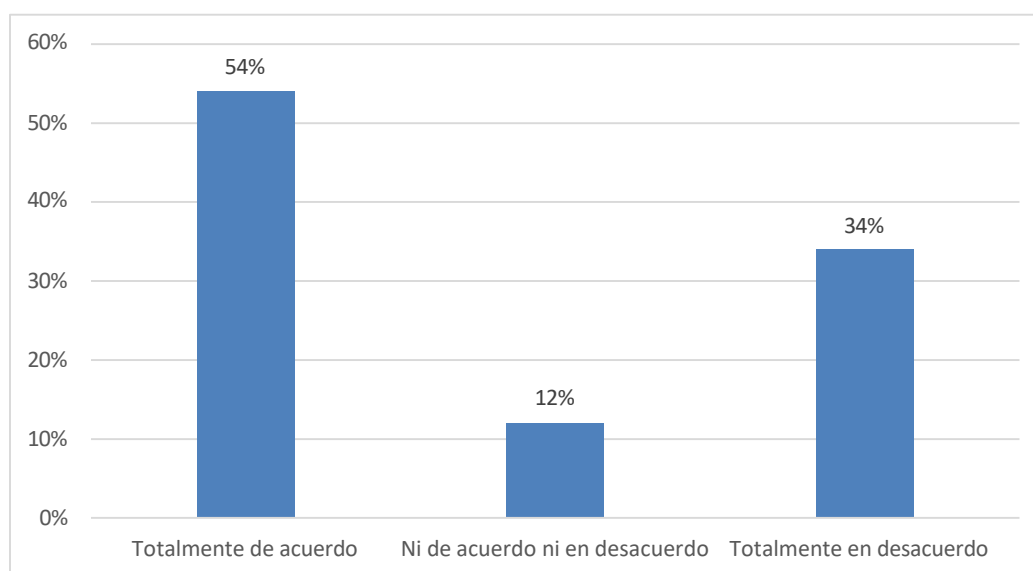
*Gráfico de la dimensión. Satisfacción del usuario interno y externo*



Nota. El 53 % de los participantes afirma estar totalmente de acuerdo con que la gestión institucional responde a las necesidades del personal, favorece un clima organizacional adecuado y mejora la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Sin embargo, un 36 % expresa desacuerdo, lo que evidencia que una proporción considerable no percibe mejoras suficientes ni confianza plena en la entidad. El 11 % mantiene una postura neutral, reflejando incertidumbre o experiencias mixtas frente a los servicios y al entorno laboral.

**Tabla 7***Frecuencia de la variable dependiente. Calidad de gestión*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido Totalmente de acuerdo</b>	58	54
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	14	13
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	37	34
<b>Total</b>	109	100

**Figura 5***Gráfico de la variable dependiente. Calidad de gestión*

Nota. El 54 % se declara totalmente de acuerdo con que la entidad utiliza de manera eficiente los recursos públicos, cumple sus metas institucionales y mantiene procesos administrativos dentro de los plazos previstos. También reconocen mejoras en la satisfacción del personal, en el clima organizacional y en la percepción ciudadana sobre los servicios públicos. No obstante, un 34 % manifiesta desacuerdo, lo que evidencia que aún existen brechas en eficiencia, cumplimiento de metas y confianza institucional. El 13 % mantiene una posición neutral, reflejando experiencias intermedias o falta de información clara.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

Ha. La gestión del proyecto impacta significativamente en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

Ho. La gestión del proyecto no impacta significativamente en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

**Tabla 8**

*Contrastación de la hipótesis general*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	300,423			
Final	101,555	207,320	4	,000

Nota. La significancia obtenida de  $p = 0,000$  confirma que el modelo es estadísticamente relevante. En términos prácticos, esto evidencia que la gestión del proyecto impacta de manera significativa en la calidad de gestión de la entidad pública evaluada en Lima Metropolitana durante el año 2025.

Evidenciando que una adecuada planificación, ejecución, control y evaluación del proyecto contribuye de manera directa y relevante a mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y satisfacción institucional.

**Tabla 9**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,788
Nagelkerke	,756
McFadden	,551

Nota. El valor de Nagelkerke = 0,756 señala que el modelo explica cerca del 75,6 % de la variabilidad en la calidad de gestión, evidenciando un alto nivel de ajuste y una sólida capacidad predictiva de la gestión del proyecto sobre la variable dependiente.

#### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ha. La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

Ho. La gestión del proyecto no impacta significativamente en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

**Tabla 10**

*Contrastación de la primera hipótesis específica*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	254,112			
Final	81,668	171,230	4	,000

Nota. Se obtuvo una significancia  $p = 0,000$ , confirma que la relación es estadísticamente significativa. Demostrando que una gestión de proyectos adecuada basada en planificación, ejecución y control efectivo impacta la eficiencia administrativa de la entidad pública analizada.

**Tabla 11**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,741
Nagelkerke	,702
McFadden	,553

Nota. El valor de Nagelkerke = 0,702 evidencia que el modelo explica cerca del 70,2 % de la variabilidad observada en la eficiencia administrativa, mostrando un alto nivel de ajuste y una sólida capacidad predictiva de la gestión del proyecto sobre esta dimensión, evidenciando un alto nivel de ajuste y confirmando que la gestión del proyecto posee un efecto predictivo sólido sobre esta dimensión.

### 4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ha. La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

Ho. La gestión del proyecto no impacta significativamente en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

**Tabla 12**

*Contrastación de la segunda hipótesis específica*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	220,127			
Final	79,589	160,589	4	,000

Nota. El resultado de significancia  $p = 0,000$  confirma que la relación observada es estadísticamente significativa, indicando que la influencia analizada tiene un efecto relevante dentro del modelo. Demostrando que la gestión del proyecto impacta de forma significativa en la eficacia institucional dentro de la entidad pública estudiada.

**Tabla 13**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,687
Nagelkerke	,701
McFadden	,697

Nota. El valor de Nagelkerke = 0,701 indica que el modelo logra explicar cerca del 70,1 % de la variabilidad en la eficacia institucional, reflejando un alto nivel de ajuste y una sólida capacidad explicativa del modelo sobre esta dimensión, mostrando un muy buen nivel de ajuste y evidenciando que la gestión del proyecto posee una fuerte capacidad explicativa sobre esta dimensión.

#### 4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ha. La gestión del proyecto impacta significativamente en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

Ho. La gestión del proyecto no impacta significativamente en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.

**Tabla 14**

*Contrastación de la tercera hipótesis específica*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi- cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo interceptación	211,459			
Final	89,682	149,488	4	,000

Nota. Se obtuvo un valor de significancia  $p = 0,000$ , lo que confirma que el modelo es estadísticamente significativo.

Se demuestra que la gestión del proyecto impacta significativamente en la satisfacción del usuario interno y externo, fortaleciendo la percepción del personal y la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios institucionales.

**Tabla 15**

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	,709
Nagelkerke	,691
McFadden	,552

Nota. El valor de Nagelkerke = 0,691 indica que el modelo explica cerca del 69,1 % de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Este resultado evidencia un buen nivel de ajuste y confirma que la gestión del proyecto posee una capacidad predictiva sólida sobre esta dimensión de la calidad de gestión.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos permiten identificar una tendencia favorable hacia la gestión del proyecto dentro de la entidad pública evaluada.

La distribución de respuestas revela que una mayoría significativa valora positivamente este proceso, pues el 60% manifestó estar totalmente de acuerdo con que existen prácticas sólidas en la definición de objetivos, la alineación con la planificación institucional, la asignación oportuna de recursos y la ejecución conforme al cronograma.

Estas percepciones también reflejan la importancia atribuida a la comunicación continua del equipo, la supervisión de responsabilidades y la aplicación temprana de medidas correctivas.

No obstante, la presencia de un 14 % de respuestas neutrales y un 26 % de desacuerdo evidencia que subsisten brechas en la consistencia de algunos procedimientos, especialmente en la evaluación final de resultados y la incorporación efectiva de recomendaciones.

En cuanto a la calidad de gestión, los resultados muestran una valoración mayoritariamente favorable: el 54 % se posiciona totalmente de acuerdo con que la entidad administra adecuadamente los recursos públicos, cumple sus metas institucionales y mantiene procesos dentro de los plazos previstos.

Además, se identifican percepciones positivas sobre el clima organizacional, la satisfacción del personal y la mejora del servicio percibido por la ciudadanía. Sin embargo, un 34 % en desacuerdo y un 13 % con postura neutral ponen de manifiesto la existencia de desafíos vinculados a la eficiencia, el cumplimiento de metas estratégicas y la confianza pública, aspectos que aún requieren fortalecimiento.

Estos hallazgos muestran coherencia con la evidencia científica reciente.

Sisalema et al. (2024) señalan que la gestión de la calidad se fortalece mediante la prevención de errores, la cooperación interinstitucional, el liderazgo efectivo, la evaluación

continua y el trabajo colaborativo, elementos que también se reflejan en el buen desempeño identificado en la entidad estudiada.

Del mismo modo, Chacha et al. (2023) evidencian que la gestión pública incide de manera directa en la calidad del servicio ciudadano y resaltan la necesidad de procesos eficientes, comunicación clara y mecanismos de control, aspectos que explican las divergencias entre quienes evalúan positivamente y aquellos que mantienen percepciones desfavorables.

Por su parte, Sánchez (2024) subraya que el control y la supervisión constante permiten disminuir riesgos, retrasos y sobrecostos, lo cual es consistente con los resultados del estudio, aunque también coinciden con la necesidad de integrar el control en la toma de decisiones estratégicas.

Finalmente, Mena y Adrianzén (2022) destacan que la efectividad de la gestión pública depende de una planificación adecuada y de contar con personal especializado, factores que se relacionan directamente con las percepciones positivas y negativas recogidas en la investigación, especialmente en torno a la identificación de necesidades ciudadanas y la orientación hacia resultados.

Sobre la segunda discusión, los resultados muestran que, si bien el 52 % de los encuestados manifiesta una percepción favorable respecto al uso racional de los recursos, la optimización de procesos y el cumplimiento de los plazos institucionales, un 40 % mantiene una opinión contraria, lo que evidencia una brecha relevante en la valoración de estas prácticas administrativas.

Además, un 8% se ubica en una posición indiferente, lo que sugiere cierta incertidumbre sobre el desempeño interno de la entidad.

Estos hallazgos se articulan con lo planteado por Montes (2022), quien sostiene que la gestión por proyectos favorece las evaluaciones de desempeño, fortaleciendo el liderazgo, el trabajo colaborativo y la ejecución bajo parámetros de tiempo y presupuesto definidos.

Además, resalta que esta metodología propende por una mejora continua centrada en la responsabilidad adecuada y la sistematización del conocimiento adquirido.

En tal sentido, la insumisión demuestra que la forma de gestión de proyectos no solo favorece a la formación del recurso humano, sino que consolida los objetivos institucionales y personales

Asimismo, Peraza (2022) afirma que la integración de equipos técnicos y la emisión de registros incrementan la rastreabilidad de opciones y la conexión administrativa.

En este caso, se concluye que una estructura metodológica no solo maximiza los recursos, sino que también genera un ambiente empresarial proclive a la administración del riesgo eficaz y sostenible.

En cuanto a la tercera discusión, los datos obtenidos permiten afirmar que el 45 % de los encuestados creen que la entidad cumple con los objetivos institucionales, persigue las metas estratégicas de manera sostenida y desarrolla proyectos que refuerzan la aplicación de sus actividades.

Al mismo tiempo, el 18 % de los encuestados no tienen una “transferencias cerradas”, lo que significa que el impacto real de las acciones realizadas es incierto.

Estos hallazgos mantienen coherencia con lo planteado por Idrovo et al. (2020), señala que los ciudadanos como principales evaluadores detectan brechas en el cumplimiento de funciones y en la capacidad estatal para responder a las necesidades sociales.

Sin embargo, con el avance de la nueva gestión pública, los sistemas de calidad han adquirido mayor relevancia, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia y la sostenibilidad institucional, además de impulsar un cambio progresivo en los paradigmas tradicionales caracterizados por burocracia y retrasos.

De igual manera, los resultados se relacionan con lo expuesto por Yomona et al. (2025), advierten que la concentración de proveedores y la escasa supervisión generan percepciones

negativas sobre la transparencia, incrementan riesgos de corrupción y reducen la competitividad en los procesos de licitación.

El estudio enfatiza la necesidad de fortalecer los marcos normativos y las políticas de contratación, así como integrar herramientas digitales avanzadas y criterios más rigurosos de evaluación, con el fin de asegurar una gestión de proyectos más eficiente, equitativa y acorde con las exigencias contemporáneas.

En relación con la cuarta discusión, los resultados muestran que el 53 % de los encuestados percibe que la gestión institucional satisface adecuadamente las necesidades del personal, reflejando una valoración mayoritaria positiva sobre la atención y apoyo brindados dentro de la entidad, contribuye a un clima organizacional favorable y repercute en una mejora de los servicios destinados a la ciudadanía.

No obstante, un 36 % manifiesta desacuerdo, lo que evidencia que un sector relevante de los usuarios internos y externos no percibe avances suficientes ni un grado pleno de confianza en la entidad. Además, un 11 % adopta una postura neutral, lo cual refleja percepciones mixtas respecto al entorno laboral y a la calidad del servicio recibido.

Estos hallazgos son coherentes con lo planteado por Nápoles et al. (2020), quienes sostienen que la calidad en un proyecto surge de la interacción dinámica entre los procesos que integran el sistema organización–proyecto.

Para ello, es posible destacar que los resultados se relacionan con lo expuesto por Flores (2025), ya que para la administración pública eficiente es necesario el liderazgo ético, planificación estratégica, y la cultura de la mejora continua.

Finalmente, lo planteado por Martínez y Paredes (2025), señala que el uso de Simplificación de fichas técnicas en la fase Formulación y Evaluación de Invierte.pe ha logrado reducir los plazos del proceso de preparación de proyectos.

De acuerdo con sectoristas entrevistados, esta estrategia implica un conocimiento preciso y técnico, así como un manejo de flujo de datos que conlleve a otorgar viabilidad en plazos reducidos.

Asimismo, los autores resaltan que la efectividad en la ejecución de inversiones públicas está asociada a la congruencia entre los procedimientos y los objetivos institucionales, por lo que un monitoreo oportuno y seguimiento adecuado pueden beneficiar de forma concreta a la población.

## VI. CONCLUSIONES

- Los resultados muestran que la gestión del proyecto es una función significativa de la calidad de la gestión institucional, ya que el valor de  $p = 0,000$  revela una fuente de rechazo estadísticamente válida para el modelo.

El índice de Nagelkerke es de 0,756, lo que sugiere que casi el 75,6 % de la variabilidad de esta variable se explica con la gestión exitosa del proyecto.

Los buenos procesos de planificación, ejecución, control y revisión mejoran sustancialmente la eficiencia, la eficacia y la satisfacción general en la entidad pública.

- La gestión del proyecto influye en la eficiencia de la administración.

El valor de significancia  $p = 0,000$  y el coeficiente de Nagelkerke 0,702. Al menos el 70,2 % de eficiencia se encuentra en la forma adecuada en la que estructuraron, implementaron y juzgaron los proyectos seleccionados y de muestra, lo que confirma su función de predicción y lo útil que pueden ser in situ para mejorar el trabajo administrativo.

- Los análisis indican que la gestión del proyecto es un factor estadísticamente significativo de la eficacia institucional, con un rechazo de la hipótesis nula.

El valor de Nagelkerke es igual a 0,701, lo que significa una explicación de la gestión de proyectos para el 70,1% de la variación observada.

Los resultados sugieren así la importancia de la administración del proyecto asertivo y estructurado.

- La gestión del proyecto también se ha encontrado relación y ha influido en la satisfacción de los usuarios internos y externos, ya que los resultados dan la espalda a un valor  $p = 0,000$  con un Nagelkerke de 0,691.

Esta cantidad de ajuste implica el 69,1% de la variabilidad antes mencionada que se puede asociar con el nivel de calidad de los procesos de planificación, control y realización.

Por lo tanto, la ejecución del proyecto tiene un efecto positivo en la percepción de los empleados y los ciudadanos.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda institucionalizar un sistema integral de gestión de proyectos que estandarice la planificación, ejecución, control y evaluación, con el fin de fortalecer de manera sostenida la calidad de gestión en todos los procesos administrativos.
- Se sugiere implementar herramientas de seguimiento y control de proyectos basadas en indicadores operativos, priorizando la optimización de tiempos, recursos y flujos internos para elevar la eficiencia administrativa.
- Se recomienda reforzar la alineación entre los proyectos institucionales y los objetivos estratégicos, asegurando que cada iniciativa cuente con metas claras y mecanismos de evaluación que permitan mejorar la eficacia institucional.
- Se propone consolidar mecanismos de retroalimentación continua con el personal y la ciudadanía, a fin de ajustar los proyectos a las necesidades reales de los usuarios y elevar su nivel de satisfacción con los servicios institucionales.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguilera, L., Lores, Y., Lao, Y., & Moreno, M. (2022). Analysis of the Quality of the Pre-Investment Phase based on the Process Approach. *Economía y Negocios*, 13(1), 61-86. <https://www.redalyc.org/journal/6955/695573791004/html/>.
- Alburqueque, A., Davis, W., & Esteves, Z. (2024). Efficiency of digital transformation in administrative performance in Piura's schools, Peru. *Cienciamatria*, 10(19), 95-107. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1353>.
- Alvarado, B. (2024). Strategic planning: a tool for strengthening teachers' professional competencies. *Cienciamatria*, 10(18), 219-236. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i18.1263>.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Ariza, D. (2017). Effectiveness of project management: a constructivist perspective. *Obras y Proyectos*, 22, 75-85. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-28132017000200075>.
- Arjona, M., Lira, A., & Maldonado, E. (2022). Quality management systems and educational quality in Mexican Higher Education Public Institutions. *Retos*, 12(24), 268-283. <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.05>.
- Arroyo, L., & Peñalver, M. (2024). Organizational transformation through training and evaluation of human capital in the service sector. *Gestio et Productio*, 6(11), 148-172. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.181>.
- Ayala, S., Hernández, F., & Monroy, F. (2019). Análisis cualitativo de la implantación del Marco Común de Evaluación (CAF Educación) en centros de Educación Primaria de la Región de Murcia. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 195-209. <https://doi.org/10.6018/reifop.22.1.346881>.

- Balta, G., & Sagastegui, P. (2025). Impact of institutional management on the well-being of higher education students: Systematic analysis. *Revista InveCom.*, 6(1), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15637418>.
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5 ed.). Editorial Pearson.
- Bracho, E., Márquez, J., Droguett, A., & Villasmil, N. (2025). Methodology for managing implementation projects of management systems, based on the high-level structure (HLS) of ISO standards, using the project management approach of the PMBOK guide. *Ingeniare. Rev. chil. ing.*, 32, 1-20. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-33052024000100224>.
- Cabana, A. (2021). Gestión de proyectos, norma gtc-iso 21500:2013 y PMBOK: una breve revisión de la literatura. *Ingeniare*, 1(27), 41-53. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/6618>.
- Ccama, H., & Panca, L. (2024). Strategies for improving schedule performance on construction projects. *Novasinerгия*, 7(2), 164-182. <https://doi.org/10.37135/ns.01.14.10>.
- CEPAL. (2023). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2023. El financiamiento de una transición sostenible: inversión para crecer y enfrentar el cambio climático*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/67989-estudio-economico-america-latina-caribe-2023-financiamiento-transicion>
- Cervantes, G., Morales, M., Díaz, M., Camacho, F., & Alemán, S. (2025). Mejora Continua en los procesos productivos en el área de SMT en la empresa manufacturera de componentes automotrices. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 5(1), 84-98. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.814>.

- Cevallos, W., Vargas, A., Junco, F., & Raigosa, A. (2025). Performance evaluation model for cleaning services association. *Prohominum*, 6(4), 225-243. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0297>.
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). Public management and its influence on the quality of citizen care in Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n6/2218-3620-rus-15-06-204.pdf>.
- Chica, A., & Erazo, J. (2024). Importance of strategic planning in Higher Education institutions. *Conrado*, 20(96), 129-138. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v20n96/1990-8644-rc-20-96-129.pdf>.
- Contraloría General de la Republica. (2024). *Contraloría advierte serias deficiencias en obras públicas en Junín*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/1031039-contraloria-advier-te-serias-deficiencias-en-obras-publicas-en-junin>
- Cruz, J., Guevara, H., Flores, J., & Ledesma, M. (2020). Knowledge areas and key phases in project management: considerations theoretical. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 680-692. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559017/html/>.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Domínguez, J. (2021). Strategic control: a factor in the achievement of an organization's objectives. *Conrado*, 17(81), 243-250. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-243.pdf>.
- Espino, V., Medina, C., Montoya, R., Quijano, F., & Jara, C. (2024). Modernization of Public Management in Perú based on the experiences of Covid-19. *Prohominum*, 6(2), 77-92. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0236>.

- Flores, R. (2025). Effective public investment: the essential role of project management and government control, 2025. *Aula Virtual*, 6(13), 1014-1026. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16933094>.
- Flores, R. (2025). Simultaneous control and its influence on project management. *Aula Virtual*, 6(13), 907-919. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16755805>.
- Freeman, E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge University Press.
- Galván, E., & García, J. (2019). Efficiency and its relationship with the success of a project according to project administrators of research centers. *Fides Et Ratio*, 17(17), 193-214. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17\\_a10.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a10.pdf).
- González, J. (2023). Schools of Thought in Project Management. The Literature Review. *Podium*, 43, 129-143. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.43.8>.
- Heinze, G., Olmedo, V., & Andoney, J. (2017). Use of information and communication technologies (ICT) in medical residencies in Mexico. *Acta méd. Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153. <https://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill education.
- Herrera, J. (2024). Ciencia, investigación científica y metodología de la investigación: tres caminos, un solo propósito. *Revista Neuronum*, 10(1), 48-53. <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/506/566>.

- Horna, E., Peralta, M., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Relationship between public management and sustainable development, literature review. *Podium*, 44 , 81-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.6>.
- Huaraca, C. (2023). Human talent management models in the international context. *Polít. globalidad*, 9(18) , 175-198. <https://doi.org/10.29105/pgc9.18-10>.
- Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Quality management system in government organizations. Parameter of public management. *Pol. Con.*, 5(10), 118-133. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1792/3465>.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 – Quality management systems – Requirements*. ISO.
- Jiménez, J., Contreras, I., & López, M. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2), 1-12-. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8571781>.
- Kerzner, H. (2022). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling*. Wiley.
- Koç, O. (2025). Coupling Performance with Accountability: The Recursive Linkage. *Gest. polít. pública*, 33(2), 129-156. <https://doi.org/10.60583/gypp.v33i2.8272>.
- Kuhn, T. (1962). *La estructura de las revoluciones científica*. Fondo de Cultura Económica.
- Loza, R., Mamani, J., Mariaca, J., & Yanqui, F. (2020). Paradigma sociocrítico en investigación. *Psique Mag:Revista Científica Digital de Psicología*, 9(2), 30-39. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2656>.
- Maciá, M., García , A., & Noa, L. (2020). Learning During Project Implementation and the Role of the Leader. *Estudios del Desarrollo Social*, 8(2), 1-12. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v8n2/2308-0132-reds-8-02-2.pdf>.

- Martínez, R. (2021). Implementation of a Quality Management System and Monitoring of teaching performance in a Peruvian institute. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu.*, 5(19), 634-646. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.224>.
- Martínez, R., & Paredes, I. (2025). Avances de la formulación, evaluación y ejecución de proyectos de inversión en el sector público del Perú. *Revista IECOS, Investigaciones Económicas y Sociales*, 26(1), 35-53. <https://doi.org/10.21754/iecos.v26i1.2329>.
- Masaquiza, J., Romero, A., Fernández, G., & Acosta, J. (2024). Information systems for the management of computer resources. *Ingenium et Potentia*, 5(9), 69-80. <https://doi.org/10.35381/i.p.v6i9.2619>.
- Mejía, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*, 1(3), 7-14. <https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>.
- Mena, A., & Adrianzén, L. (2022). La gestión de proyectos de inversión pública en el Latinoamérica y sus alcances. *Sinergias Educativas*, 1, 1-13. <https://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/258/811>.
- Minchón, C., Timaná, D., Minchón, M., & Minchón, F. (2019). Ordinal regression by to model learning achievements in primary education, La Libertad Region. *Investigación Estadística* 2(1), 1-11. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2815>.
- Montes, H. (2022). Project management as a strategy for the performance evaluation of human talent in companies. *Cienc. adm.*, 19, 1-12. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e093>.
- Montoya, D. (2017). *Metodología de la investigación para ingeniería y ciencias aplicadas*. Editorial Ecoe Ediciones.
- Morán, N., Zavala, D., Intriago, A., Ávila, R., Guerrero, H., Tuárez, H., .....Pilay, N. (2025). *Metodología de la Investigación Científica: Diseño de Investigaciones Cuantitativas*.

ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional.

<https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/45/45>

- Nápoles, L., Moreno, M., & Batista, R. (2020). Gestión de la calidad en los proyectos: una mirada desde el enfoque normalizado. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 4(2), 53–268. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/135>.
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *J. Selva Andina Res. Soc.*, 8(2), 155-156. [http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35 81), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Padrón, F., Díaz, C., & Flores, M. (2022). Criteria for evaluating the efficiency of R&D projects in public universities. *ReHuSo*, 7(2), 119-136. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6537618>.
- Palacios, J., & Demarchi, G. (2022). Neither Bosses nor Clients: Accountability in the Weakening of Clientelism. *Soc. Econ.*, 46, 1-16. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i46.11099>.
- Peraza, M. (2022). Method for managing a project through digital media in the testing stage: PROMADE case. *Rev. Nac. Adm.*, 13(2), 67-80. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v13i2.3947>.
- Pérez, K., & Alfonso, D. (2023). O processo de treinamento. Desafios para alcançar resultados superiores em uma organização. *Coodes*, 11(2), 1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n2/2310-340X-cod-11-02-e624.pdf>.
- Peters, J., & Waterman, H. (1982). *n search of excellence: Lessons from America's best-run companies*. Harper & Row.

- Prieto, M., & Yam, M. (2021). Descriptive analysis of the planning process in the execution of projects by Non-Profit Entities. *Investigación y Negocios*, 14(24), 30-40. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i24.145>.
- Project Management Institute. (2021). *PMBOK® Guide* (7 ed.). PMI.
- Quezada, J., & Mauricio, F. (2025). Debureaucratization and success in the management of international projects under the NEC3F contract. *Gestio et Productio*, 7(12), 137-152. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.208>.
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productivity, aspects that benefit the organization. Systematic review of scientific production. *Trascender contab. gest.*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>.
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7746475.pdf>.
- Ramos, G., Hernández, A., Medina, Y., & El Assafiri, Y. (2023). Quality management as a tool in the evaluation of organizational performance in the medical university. *Edumecentro*, 15, 1-15. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v15/2077-2874-edu-15-e2608.pdf>.
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). The Quality Management System and its relationship with innovation. *Inter disciplina*, 10(26), 1-24. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>.
- Rivera, J., Farfán, J., Villegas, A., & Ruiz, G. (2025). Execution of public works in Latin America: A systematic review of challenges in public management. *Revista InveCom.*, 6(1), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15549569>.
- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). Performance evaluation, a new tool for the culture of transparency applied to the public sector in Mexico. *Trascender contab. gest.*, 6(18), 28-40. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>.

- Samá, S., Iglesias, E., & Sánchez, V. (2023). Gestão da qualidade e seu impacto na eficácia dos serviços contábeis. *Coodes*, 11(3), 1-18. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n3/2310-340X-cod-11-03-e572.pdf>.
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.*, 13(1), 1-21. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sánchez, M. (2024). Participación ciudadana en la gestión de la política pública contra la violencia familiar. Lima Metropolitana. *Revista de Climatología*, 24, 1441- 1454. [https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/03/Articulo-RCLIMCS24\\_0156-Mario-Sanchez.pdf](https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/03/Articulo-RCLIMCS24_0156-Mario-Sanchez.pdf).
- Sánchez, M., Guillen , O., & Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo enfoque cuantitativo, variable categorica y la estadística no paramétrica*. Lima: Oscar Guillen Valle.
- Sánchez, M., Velasco, M., Espinoza, R., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. Obtenido de <https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Sánchez, V. (2024). Government control in the management of public investment projects in a provincial municipality of the Ayacucho region. *Scientific Research Journal CIDI*, 5(9), 3–17. <https://doi.org/10.53942/srjcidiv5i9.236>.
- Sisalema, K., Quiroga, I., Granja, D., Villacres, D., & Calderón, M. (2024). Public administration, in quality management: a systematic review. *Podium*, 46, 177–192. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>.
- Suárez, C., & García, L. (2021). The level of effectiveness and efficiency as a fundamental principle of record management. *ReHuSo*, 6(1), 87-101. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>.

- Tolentino, R., Flores, G., & Salcedo, F. (2025). Educational management and service quality in public institutions of metropolitan Lima. *Revista de Psicología, 33*, 11-20. <https://doi.org/10.53287/junn3414ej42q>.
- Torrico, F. (2025). Foundation on the concept of financial Management control in public universities. *Perspectivas, 55*, 127-160. <https://doi.org/10.35319/sq3v5283>.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.
- Vélez, S., Zapata, J., & Henao, A. (2018). Project Management: origin, institutions, methodologies, standards and certifications. *Entre Ciencia e Ingeniería, 12(24)*, 68-76. <https://doi.org/10.31908/19098367.3818>.
- Villa, H. (2025). Gestión de Proyectos y Administración de Operaciones. *Polo del Conocimiento, 10(1)*, 2452-2474. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i1.8822>.
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, E. (2021). The management of knowledge, past, present and future. A literature reviews. *Trascender contab. gest., 6(18)*, 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>.
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4)*, 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658).
- Yomona, K., Nina, J., & Sánchez, F. (2025). Impact of public procurement on project management in Latin America: a systematic review. *Revista InveCom., 5(4)*, 1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15091135>.
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador. *Inf. tecnol., 32(5)*, 101-110. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>.

## IX ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

Gestión del proyecto en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.																					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																		
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?</p> <p>¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?</p> <p>¿De qué manera la gestión del proyecto impacta en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer el impacto de la gestión del proyecto en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el impacto de la gestión del proyecto en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p>Establecer el impacto de la gestión del proyecto en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p>Determinar el impacto de la gestión del proyecto en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La gestión del proyecto impacta significativamente en la calidad de gestión en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficiencia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p>La gestión del proyecto impacta significativamente en la eficacia administrativa en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p> <p>La gestión del proyecto impacta significativamente en la satisfacción del usuario interno y externo en una entidad pública, Lima Metropolitana, año 2025.</p>	<p><b>Variable independiente. Gestión del proyecto</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Planificación del proyecto</td> <td>Definición de objetivos y metas.</td> <td>1-2</td> </tr> <tr> <td>Asignación oportuna de recursos.</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Ejecución del proyecto</td> <td>Cumplimiento del cronograma de actividades.</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td>Coordinación efectiva del equipo de trabajo.</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control y evaluación del proyecto</td> <td>Seguimiento de avances del proyecto.</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de resultados obtenidos.</td> <td>11-12</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Planificación del proyecto	Definición de objetivos y metas.	1-2	Asignación oportuna de recursos.	3-4	Ejecución del proyecto	Cumplimiento del cronograma de actividades.	5-6	Coordinación efectiva del equipo de trabajo.	7-8	Control y evaluación del proyecto	Seguimiento de avances del proyecto.	9-10	Evaluación de resultados obtenidos.	11-12
			Dimensiones	Indicadores	Ítems																
			Planificación del proyecto	Definición de objetivos y metas.	1-2																
Asignación oportuna de recursos.	3-4																				
Ejecución del proyecto	Cumplimiento del cronograma de actividades.	5-6																			
	Coordinación efectiva del equipo de trabajo.	7-8																			
Control y evaluación del proyecto	Seguimiento de avances del proyecto.	9-10																			
	Evaluación de resultados obtenidos.	11-12																			
			<p><b>Variable dependiente. Calidad de gestión</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Eficiencia administrativa</td> <td>Uso óptimo de los recursos institucionales.</td> <td>1-2</td> </tr> <tr> <td>Reducción de tiempos en los procesos.</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia institucional</td> <td>Cumplimiento de los objetivos institucionales.</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td>Logro de metas operativas.</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Satisfacción del usuario interno y externo</td> <td>Nivel de satisfacción del personal.</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Nivel de satisfacción del ciudadano.</td> <td>11-12</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Eficiencia administrativa	Uso óptimo de los recursos institucionales.	1-2	Reducción de tiempos en los procesos.	3-4	Eficacia institucional	Cumplimiento de los objetivos institucionales.	5-6	Logro de metas operativas.	7-8	Satisfacción del usuario interno y externo	Nivel de satisfacción del personal.	9-10	Nivel de satisfacción del ciudadano.	11-12
Dimensiones	Indicadores	Ítems																			
Eficiencia administrativa	Uso óptimo de los recursos institucionales.	1-2																			
	Reducción de tiempos en los procesos.	3-4																			
Eficacia institucional	Cumplimiento de los objetivos institucionales.	5-6																			
	Logro de metas operativas.	7-8																			
Satisfacción del usuario interno y externo	Nivel de satisfacción del personal.	9-10																			
	Nivel de satisfacción del ciudadano.	11-12																			
<p><b>METODOLOGÍA</b>            Tipo de investigación. Aplicado            Nivel: Explicativo            Diseño: No experimental – transversal            Población: 89            Muestra: 89            Muestreo: No probabilístico “censal”</p>																					

### Anexo B. Validación de instrumentos

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández y Mendoza, 2018).

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento de medición fue sometido a juicio de expertos para su validación de instrumentos, los cuales fueron los siguientes:

**Tabla 16**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de medición*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Dr. Segundo Sánchez Sotomayor	Estadístico	Si existe suficiencia
Dr, Luis Begazo de Bedoya	Temático	Si existe suficiencia
Dr. Mario Sánchez Camargo	Metodología	Si existe suficiencia

## Certificado de validación de instrumentos



### UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sanchez Sotomayor Segundo Ramiro
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento: Arce Rojas, Víctor Mauro

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{F}{50}$$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
Desaprobado	<input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado	<input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado	<input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

#### IV. Calificación de aplicabilidad

.....Aprobado.....

Lugar: Lima 11 de octubre del 2025

  
 FIRMA DEL ASESOR

## UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Begazo de Bedoya, Luis Hernando |
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento: Arce Rojas, Victor Mauro

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
12. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
15. SUFFICIENTIA	Coverse los aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
16. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
17. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos técnicos					X
18. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
20. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{F}{50}$$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

#### IV. Calificación de aplicabilidad

.....Aprobado.....

Lugar: Lima, 17 de junio del 2025



## UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR CRITERIO DE JUECES

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Sánchez Camargo Mario Rodolfo
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento: Arce Rojas, Victor Mauro

#### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
11. ID	CLARIDAD Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
12. DAD	OBJETIVIDAD Permite medir hechos observables					X
13. DAD	ACTUALIDAD Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
14. DAD	ORGANIZACIÓN Presentación ordenada					X
15. DAD	SUFICIENCIA Cubre aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
16. DAD	PERTINENCIA Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
17. DAD	CONSISTENCIA Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
18. DAD	COHERENCIA Entre variables, indicadores y los ítems					X
19. DAD	METODOLOGÍA La estrategia responde al propósito de la investigación					X
20. DAD	APLICACIÓN Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{F}{50}$$

- III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00-0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60-0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70-1,00]

#### IV. Calificación de aplicabilidad

.....Aprobado.....

Lugar: Lima, 17 de junio del 2025

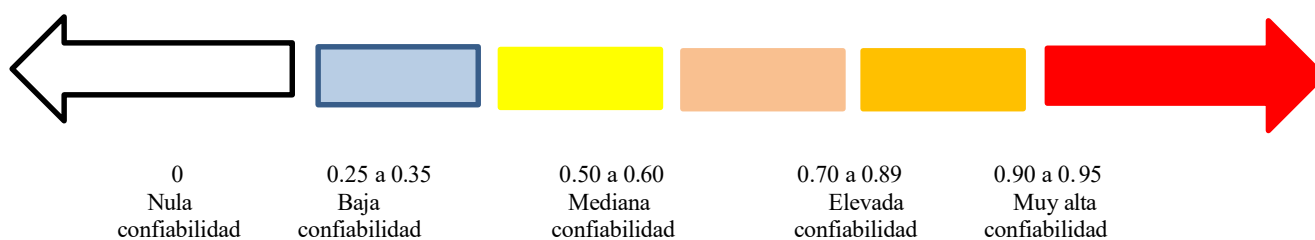
  
 FIRMA DEL JUEZ

### Anexo C. Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad se refiere a que otros investigadores deben alcanzar similares resultados si estudian el mismo caso usando los mismos procedimientos que el investigador original. El objetivo de la confiabilidad es minimizar los errores y sesgos del estudio.

**Figura 6**

Variación del coeficiente de confiabilidad



Fuente. Hernández et al. (2017).

**Tabla 17**

*Fiabilidad del instrumento de la variable independiente. Gestión del proyecto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.756, según la figura 6 se interpreta como una elevada confiabilidad.

**Tabla 18**

*Fiabilidad del instrumento de la variable dependiente. Calidad de gestión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.781, según la figura 6 se interpreta como una elevada confiabilidad.

### Anexo D. Instrumento de medición

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado(a) participante:

Lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones presentadas a continuación y marque con una “X” el recuadro que mejor refleje su opinión, experiencia o percepción, según la escala de calificación indicada. Seleccione solo una opción por pregunta. La información proporcionada será tratada de manera anónima, confidencial y exclusivamente con fines académicos.

Escala de valoración:

1 → Totalmente en desacuerdo

2 → Ni de acuerdo ni en desacuerdo

3 → Totalmente de acuerdo

Agradecemos su colaboración en el desarrollo de esta investigación.

	<b>Gestión del proyecto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Dimensión. Planificación del proyecto</b>			
01	Los proyectos cuentan con objetivos y metas claramente definidos.			
02	Los objetivos establecidos se alinean con la planificación institucional.			
03	Los recursos financieros y humanos se asignan antes del inicio del proyecto.			
04	La planificación de recursos garantiza el cumplimiento de los plazos del proyecto.			
	<b>Dimensión. Ejecución del proyecto</b>			
05	Las actividades del proyecto se ejecutan conforme al cronograma establecido.			
06	Se aplican medidas correctivas cuando se presentan retrasos.			
07	El equipo del proyecto mantiene una comunicación constante y efectiva.			
08	Las responsabilidades del equipo están claramente definidas y supervisadas.			
	<b>Dimensión. Control y evaluación del proyecto</b>			
09	Se realiza un monitoreo continuo del cumplimiento de las actividades.			
10	Los informes de avance permiten identificar desviaciones a tiempo.			

11	Los resultados del proyecto se evalúan respecto a los objetivos iniciales.			
12	Se aplican recomendaciones derivadas de las evaluaciones finales.			

	<b>Variable dependiente. Calidad de gestión</b>	1	2	3
	<b>Dimensión. Eficiencia administrativa</b>			
1	Los recursos públicos se utilizan de manera racional y eficiente.			
2	La entidad optimiza sus recursos para mejorar los resultados institucionales.			
3	Los procesos administrativos se ejecutan en el tiempo planificado.			
4	Las estrategias aplicadas han reducido los retrasos en la gestión.			
	<b>Dimensión. Eficacia institucional</b>			
5	La entidad cumple con los objetivos establecidos en su plan anual.			
6	Las metas estratégicas se alcanzan de manera sostenida.			
7	Los proyectos ejecutados contribuyen al logro de metas operativas.			
8	Los resultados obtenidos reflejan eficiencia en la ejecución institucional.			
	<b>Dimensión. Satisfacción del usuario interno y externo</b>			
9	El personal considera que la gestión institucional responde a sus necesidades.			
10	Los servidores públicos muestran satisfacción con el clima organizacional.			
11	Los ciudadanos perciben una mejora en la calidad de los servicios públicos.			
12	Los usuarios externos expresan confianza en la gestión de la entidad.			