



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión deportiva y calidad de atención en un centro de alto  
rendimiento, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD

**AUTOR:**

Rosado Bustamante, Wilson ([orcid.org/0000-0001-5153-668X](https://orcid.org/0000-0001-5153-668X))

**ASESOR:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Con todo mi corazón, a mi padre y madre, pues sin ellos no lo habría logrado, la bendición de ellos me acompaña a cada momento y me lleva por el buen camino. Por tal motivo les doy mi trabajo, padres míos ¡los amo!

## **Agradecimiento**

A todas aquellas personas que me apoyaron e hicieron que este trabajo se culmine con éxito.

A mis padres, por confiar en mí, y acompañar durante todo el proceso y finalmente a mis amigos de la universidad por inculcarme a seguir con mi objetivo de terminar la carrera.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2. Variable y operacionalización .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>16</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>17</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Gestión deportiva .....	16
Tabla 2: Elementos tangibles .....	17
Tabla 3: Fiabilidad .....	18
Tabla 4: Capacidad de respuesta .....	19
Tabla 5: Seguridad .....	20
Tabla 6: Empatía .....	21
Tabla 7: Calidad de atención .....	22
Tabla 8: Gestión deportiva y calidad de atención .....	23
Tabla 9: Gestión deportiva y elementos tangibles .....	24
Tabla 10: Gestión deportiva y confiabilidad .....	25
Tabla 11: Gestión deportiva y capacidad de respuesta .....	26
Tabla 12: Gestión deportiva y seguridad .....	27
Tabla 13: Gestión deportiva y empatía .....	28
Tabla 14: Prueba de normalidad para gestión deportiva .....	29
Tabla 15: Prueba de normalidad para elementos tangibles .....	30
Tabla 16: Prueba de normalidad para fiabilidad .....	31
Tabla 17: Prueba de normalidad para capacidad de respuesta .....	32
Tabla 18: Prueba de normalidad para seguridad .....	33
Tabla 19: Prueba de normalidad para empatía .....	34
Tabla 20: Prueba de normalidad para calidad de atención .....	35
Tabla 21: Prueba de hipótesis para gestión deportiva	

	y calidad de atención .....	36
Tabla 22:	Prueba de hipótesis para gestión deportiva y elementos tangibles .....	36
Tabla 23:	Prueba de hipótesis para gestión deportiva y fiabilidad .....	37
Tabla 24:	Prueba de hipótesis para gestión deportiva y capacidad de respuesta .....	37
Tabla 25:	Prueba de hipótesis para gestión deportiva y seguridad .....	38
Tabla 26:	Prueba de hipótesis para gestión deportiva y empatía .....	38

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gestión deportiva .....	16
Figura 2: Elementos tangibles .....	17
Figura 3: Fiabilidad .....	18
Figura 4: Capacidad de respuesta .....	19
Figura 5: Seguridad .....	20
Figura 6: Empatía .....	21
Figura 7: Calidad de atención .....	22
Figura 8: Gestión deportiva y calidad de atención .....	23
Figura 9: Gestión deportiva y elementos tangibles .....	24
Figura 10: Gestión deportiva y confiabilidad .....	25
Figura 11: Gestión deportiva y capacidad de respuesta .....	26
Figura 12: Gestión deportiva y seguridad .....	27
Figura 13: Gestión deportiva y empatía .....	28
Figura 14: Prueba de normalidad para gestión deportiva .....	29
Figura 15: Prueba de normalidad para elementos tangibles .....	30
Figura 16: Prueba de normalidad para fiabilidad .....	31
Figura 17: Prueba de normalidad para capacidad de respuesta .....	32
Figura 18: Prueba de normalidad para seguridad .....	33
Figura 19: Prueba de normalidad para empatía .....	34
Figura 20: Prueba de normalidad para calidad de atención .....	35

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo principal determinar la asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022. la investigación fue realizada teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, es de tipo aplicada cuyo diseño es no experimental, además es correlacionar y transversal. Se estudió una población de 80 usuarios de un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima a quienes se les encuestó sobre la gestión deportiva y calidad de atención en dicho centro de alto rendimiento, para esto se hizo uso de dos cuestionarios de alta fiabilidad y validados por especialistas. los resultados muestran un valor  $p=0,21$  ( $p<0,05$ ) por lo que se acepta que la relación es significativa, el estudio concluye que existe una asociación significativa entre la gestión deportiva y la calidad de atención para la muestra estudiada.

Palabras clave: Gestión, calidad, rendimiento.

## **Abstract**

The main objective of this investigation was to determine the association between sports management and quality of care in a high-performance center in the city of Lima, 2022. The research was carried out taking into account a quantitative approach, it is of an applied type whose design it is non-experimental, it is also correlating and transversal. A population of 80 users of a high-performance center in the district of San luis located in the city of Lima, who were surveyed about sports management and quality of care in said high-performance center, was studied. two highly reliable questionnaires validated by specialists. The results show a value  $p=0.21$  ( $p<0.05$ ) so it is accepted that the relationship is significant, the study concludes that there is a significant association between sports management and quality of care for the sample studied.

Keywords: Management, quality, performance.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión deportiva en el 2020 se desarrolló en un contexto con mucha incertidumbre en cuanto a las actividades planificadas, los deportistas de alto rendimiento se vieron afectados a nivel de entrenamientos, disminución de eventos deportivos, clasificación para juegos olímpicos, entre otros (1, 2, 3, 4). Las restricciones obligatorias producto esta pandemia se reflejaron en las actividades de aire libre, incluyendo el ejercicio y la actividad física regular, trajo como consecuencia la interrupción de actividades cotidianas de cientos de miles de individuos. Según la Organización Mundial de la Salud (5) establece que las personas pueden mantenerse activamente en cuatro sectores de la vida diaria: tareas domésticas, transporte, trabajo y tiempo libre. Según estudios realizados con el cuestionario internacional de actividad física, aproximadamente el 46% de la población tiene un nivel bajo de actividad física, el 21% un nivel moderado y el 31% un nivel alto de actividad física (6). Esta pandemia desencadenó enfermedades crónicas no transmisibles a consecuencia de la inactividad física (7, 8, 9), esto incrementa la presente incertidumbre de los peruanos hacia a dónde acudir ante un problema de salud (10). La calidad de atención a la población, necesita una verdadera reforma del sector y un verdadero rol del ministerio de salud, el colegio médico de Lima solicitó tomar en cuenta importantes propuestas políticas públicas en salud, para lograr suplir las insuficiencias y garantizar una mejor calidad de atención a la población. Dentro de las propuestas indicadas por el colegio médico el sector salud debería contar con un presupuesto adecuado y una eficiente ejecución presupuestal, el intrusismo médico o el ejercicio ilegal de la medicina debe ser tomado seriamente por el sector (11). El déficit en el primer nivel de atención de la salud pública, es decir contacto de atención, calidad de atención, debería permitir atender las necesidades básicas y más frecuentes de la población. En el año 2020 el 70% de establecimientos de salud primaria necesitaba renovar su infraestructura y tenía un déficit de 24 mil trabajadores, según el informe del Ministerio de Salud (MINSA). Hoy en día solo el 75.5% de los peruanos cuenta con un seguro de salud, solo el 64.4% de los jóvenes entre 20 y 24 años cuenta con un seguro de salud, según APESEg. Antes de la pandemia solo un 47.3% de

peruanos con déficit de salud buscaban atención médica y aquellos que si buscaban solo el 15% tiene por preferencia acudir inicialmente a una farmacia, antes que ir a un centro médico según refiere el Instituto nacional de Estadísticas e Informática (10).

Por los motivos expuestos se hace relevante producir investigaciones que ayuden a lograr mejoras en la calidad de atención y la gestión deportiva a nivel nacional, en centros de alto rendimiento para mejorar y poder obtener logros deportivos que en los últimos años han sido esquivos para nuestro país. Por tales motivos se formula el siguiente problema general de investigación:

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

De este problema general de investigación se derivan los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la empatía en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022?

#### Justificación

Los datos resultantes incrementan la base de datos de gestión deportiva y calidad de atención en centros de alto rendimiento, así como de la asociación

entre estas variables. Esto podrá ser usado para investigaciones posteriores con propósitos similares; conocer el nivel de gestión deportiva y calidad de atención permitirá a los dirigentes del Centro de Alto Rendimiento tomar decisiones para mejorar su gestión y con ello beneficiar a toda la población que accede a un Centro de Alto Rendimiento. La presente investigación hace uso del método científico, utiliza instrumentos con reconocida validez y confiabilidad para hacer confiables los datos, los cuales son de beneficio directa para los directivos del Centro de Alto rendimiento y los atletas que hacen uso de las instalaciones. Al promover una mejor gestión deportiva y calidad de atención es posible mejorar las condiciones en la que los atletas realizan sus prácticas.

De las preguntas formuladas es posible extraer los siguientes objetivos de investigación:

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la empatía en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

De los objetivos formulados es posible extraer las siguientes hipótesis de investigación:

La asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

La asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

La asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

La asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

La asociación entre la gestión deportiva y la seguridad es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

La asociación entre la gestión deportiva y la empatía es significativa en un centro de alto rendimiento de la ciudad de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se han considerado los siguientes antecedentes internacionales; Pilco, en el año 2020 realizó una investigación sobre el nivel de conocimiento de gestión y organización deportiva y su incidencia en la actividad física de estudiantes, la investigación tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo donde se apreció que el 62,5% de la muestra considera que la institución educativa si cumple con actividades de gestión y organización deportiva y el 37,5% de la muestra considera que la institución educativa no cumple con actividades de gestión y organización deportiva, el 98,68% de la muestra considera que la institución educativa cuenta con la infraestructura requerida para la realización de los juegos Internos y el 1.32% de la muestra considera que la institución educativa cuenta con la infraestructura requerida para la realización de los juegos Internos. Al comparar la incidencia de la gestión y organización deportiva con la Actividad Física en los estudiantes de la institución se evidencia que existe relación significativa entre las dos variables estudiadas en la mencionada muestra (12).

Gómez, en el año 2018 realizó una investigación sobre la gestión deportiva de calidad como fuente generadora de éxito en equipos de alto rendimiento, la investigación tuvo un diseño no experimental, fue de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo cuyos resultados permitieron apreciar que el área de calidad en el deporte del Instituto del Deporte de Nuevo León atiende de manera adecuada las cuestiones técnicas que rodean a los equipos de alto rendimiento, sin embargo, esto se puede mejorar con la optimización de los recursos y procesos para tener un crecimiento general en esta área. Partiendo del éxito de cada uno de los deportes se realiza un diagnóstico organizacional de la gestión deportiva de la selección de alto rendimiento de Taekwondo de Nuevo León (estado de México), en dicho diagnóstico se consideran la organización deportiva, así como al equipo deportivo en mención, buscando desde este punto, una mayor eficiencia en la organización mediante los cambios en la gestión y procesos. La investigación resalta la importancia de una adecuada gestión deportiva y de calidad para la obtención de los

resultados y objetivos de la coordinación del Instituto del Deporte, asociación estatal, entrenadores y atletas (13).

Zuluaga en el año 2018 realiza una investigación sobre la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción en organizaciones deportivas sin ánimo de lucro en Colombia, se llevó a cabo una investigación con un diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal cuyos resultados permitieron apreciar que la calidad de servicio y la satisfacción son constructos altamente relacionados, las expectativas tuvieron un efecto significativo y directo en la calidad del servicio brindado y no existe sustento empírico en la relación entre la expectativa y la satisfacción. Esta investigación genera un valioso aporte para el marketing deportivo en Sudamérica, aportando un instrumento para la gestión para las organizaciones deportivas (14).

Se han considerado para la presente investigación los siguientes antecedentes nacionales, Castro en el año 2021 realizó un estudio sobre la relación entre la de la variable gestión deportiva y el desempeño docente en profesores de educación física de la UGEL 07 de la Ciudad de Lima Metropolitana en el año 2019. Fue un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo donde se apreció que existe una relación significativa entre la gestión deportiva y el desempeño docente, es decir, que una gestión deportiva adecuada favorece el obtener los resultados buscados por el docente con relación al área deportiva (41).

Alvites en el año 2021 realizó un estudio sobre la Planificación Estratégica para mejorar la Gestión Deportiva del Instituto Peruano del Deporte – Lambayeque Fue un diseño no experimental, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo donde se apreció que un 32% de la muestra califica la gestión deportiva como alta, un 56% la calificaron como regular y el 12% la consideran como baja. Se concluye que con la planificación estratégica lograría mejorar la gestión deportiva, mediante estrategias enfocadas en reestructurar los activos, la estructura y la organización, lo que brindaría una mayor calidad de atención al usuario (26).

Gamero en el año 2019 realizó un estudio sobre la gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el club de menores promovido por la comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa. Fue un diseño no experimental, de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo donde se apreció que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor; es decir cuanto mejor es la Gestión Deportiva, mayor es la satisfacción del consumidor (42).

Quispe en el año 2019 realizó un estudio sobre gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla en el distrito de Chosica en la ciudad de Lima. La investigación es básica, descriptiva, no experimental y descriptivo. Donde se observó que el 2,5% considera una gestión deportiva mala, el 42,5% considera una gestión deportiva regular y el 55,0% considera una gestión deportiva buena. El estudio concluye que existe una relación significativa entre la gestión deportiva y la masificación del futbol en el barrio Campamento "La Perla" distrito de Chosica de la ciudad de Lima en el año 2019 (15).

Lojas en el año 2018 realizó una investigación sobre la influencia que tiene la gestión deportiva en el desempeño de los futbolistas del club de primera división de Junín en el año 2018. la investigación fue no experimental, cuantitativa y aplicada, donde se apreció que el 72.6% de los participantes considera que la mayor parte del tiempo las metas a corto y largo plazo de la institución son claras. El estudio concluye que la gestión deportiva resulta necesaria en los clubes de futbol, para poder lograr sus metas a corto mediano y largo plazo y que las decisiones administrativas relacionadas a los clubes deportivos si tienen una influencia directa en el desempeño de los futbolistas ya que le permite a éstos crear tranquilidad en su entorno familiar, su estabilidad económica y las remuneraciones puntuales; además, al no tener problemas laborales se pueden concentrar más en los objetivos de la institución a la que pertenecen (16).

Díaz en el año 2017 realizó una investigación sobre la gestión deportiva municipal y su relación con la masificación del deporte en el distrito del Rímac. Fue una investigación aplicada de diseño no experimental. Donde se apreció

que el 4,6% de los encuestados han manifestado su acuerdo y totalmente de acuerdo en que el personal realiza sus funciones correctamente para contribuir en la masificación del deporte en el Distrito del Rímac, mientras que un 29,4% es indiferente, y el 65,6% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 1,0% de los encuestados han manifestado su acuerdo en que la infraestructura deportiva del Distrito del Rímac se encuentra en buenas condiciones, mientras que un 13,8% es indiferente, y el 85.2% está en desacuerdo y totalmente desacuerdo. Finalmente, la investigación concluye que la gestión deportiva municipal influyó positivamente en la masificación del deporte en el Distrito del Rímac, esto demuestra que las primeras acciones de gestión determinan el éxito del objetivo por lo que es importante la planificación (17).

### **Gestión deportiva**

Comprende la utilización de las instalaciones deportivas con la premisa de garantizar un servicio que estén al alcance de todas aquellas personas que los usen, y es necesaria una mejor administración de los recursos, consolidando políticas deportivas que, además de contener o recortar los gastos, planteen la sostenibilidad económica de la institución (28).

La gestión deportiva debe contar con una buena función de gestión, para que funcione de forma óptima, tomando como base la organización, la planificación, la dotación de personal, la dirección y el control. La gestión deportiva hace énfasis en recompensar a los buenos empleados para motivarlos al trabajo, a fin de generar un impacto positivo en la mejora del rendimiento de los deportistas. El modelo de gestión deportiva es una herramienta conceptual flexible que establece una conexión entre la gestión deportiva, la sostenibilidad, la promoción de la salud, el desarrollo sociocultural y la política. La actividad física y la práctica deportiva han adquirido relevancia social y económica, considerándose un importante impulso para el desarrollo al involucrar a un gran número de actividades de diferentes sectores económicos. La gestión deportiva se presenta como un

sistema con la calidad de una institución social ya que el deporte y los eventos deportivos son relevantes en la vida social (29-33).

### **Dimensiones de la gestión deportiva**

Los activos, en el caso de la gestión deportiva, se refieren a los clientes; las necesidades y aspiraciones deportivas de la población (es decir, el perfil sociodemográfico), los técnicos deportivos, ética y valores, relación con otras entidades. La dimensión estructural, comprende las instalaciones deportivas, programas, oferta deportiva. La dimensión de Organizativos comprende a la planificación, métodos, seguimiento y control de la administración, recursos económicos (26).

### **Calidad de atención**

Es el resultado del proceso evaluativo que hace el cliente con relación al servicio que brinda una institución, esta evaluación implica comparar las expectativas de la atención que esperaba recibir con la atención que fue recibida. Se considera también la capacidad de satisfacer las necesidades requeridas y que merecen atención. Otros autores afirman que la calidad de atención la determina el cliente más no quien provee dicho servicio, esto pasa a evaluación por parte del usuario posteriormente para analizar si cumple con sus requerimientos. Además, se le conoce como el nivel de excelencia que la empresa ha optado para complacer a sus clientes más asiduos al mismo tiempo se relaciona con la verificación de su logro. Este aspecto es importante ya en se consideran las opiniones y percepciones de los clientes el cual es el principal indicador a examinar (34. 35, 36).

Para otros autores, este término debe considerar la opinión del usuario, como también los resultados de la evaluación hecha por quien brinda el servicio, comparándolas con sus expectativas y el servicio que recibió, siendo así, la calidad del servicio se centra en la opinión que tiene el usuario. Por ende, este término se asocia con el grado de discrepancia entre lo que percibe el usuario y sus expectativas. Se puede definir como el grado en que se satisface o se

excede en lo esperado por los usuarios. Desde otra perspectiva, al hablar de este término es también considerar la actitud y a la satisfacción. Este implica que los usuarios fundamentan su actitud en la experiencia con un proveedor mientras realizaba sus compras en oportunidades anteriores, entonces lograr la calidad del servicio debe ser el objetivo prioritario a ser alcanzado ya que este ayudará a mantener la competitividad de la actividad desarrollada (37, 38).

Por lo mismo una mejor calidad del servicio ayudará a satisfacer las expectativas del usuario y a su vez afianzar su lealtad a la empresa. Por ello se considera que involucra la comparación entre lo que espera el usuario y la opinión que se forma luego de haber usado el servicio. Comprende las actividades a realizar así como los beneficios y las satisfacciones que se ofrecen los cuales no son tangibles. Atendiendo ciertas características es posible distinguir tres tipos de calidad de servicio, el primer tipo es la “calidad requerida” la cual está relacionada con el nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente; el segundo tipo es la “calidad esperada” como su nombre lo indica es la satisfacción de que aquello que no es visible o especificado, el tercer tipo es la “calidad subyacente” la cual está relacionada con la satisfacción de las expectativas visibles o explícitas (39, 40).

Al respecto es preciso mencionar las teorías relacionadas con la calidad del servicio como la teoría de Philip Crosby la cual considera la actitud conformista la cual se ve interrumpida si el servicio no es bueno por lo tanto no sirve para las necesidades que requiere satisfacer el usuario. la teoría de Edwards Deming considera las necesidades a futuras requeridas por los usuarios y que pueden medirse con la intención de diseñar un producto que satisfaga esas necesidades y que será remunerada. la teoría de Joseph Juran se basa en las necesidades que requiere satisfacer el usuario, esta se asocia con la libertad que se tiene luego de las deficiencias observadas (34).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

La dimensión de elementos tangibles tiene que ver con la ubicación física, el personal con que se cuenta, los equipos, así como los materiales que posibilitan la comunicación los cuales cumplen un papel importante ya que a través de ellos se puede visualizar cómo será el servicio lo que le permitirá al usuario hacer una evaluación de la calidad. La dimensión fiabilidad está relacionada con la garantía del servicio que se brinda teniendo todos los cuidados necesarios para evitar errores y en caso se diera alguno buscar soluciones inmediatas o prevenir dificultades a través de la mejora de los procesos, la innovación del equipo, capacitando a su personal y abasteciéndolo de todo el material necesario. La dimensión capacidad de respuesta hace referencia a la “disposición para atender a los clientes y suministrar el servicio lo más pronto posible”. La dimensión seguridad hace referencia a las atenciones y competitividad en el servicio que brindan de manera sencilla y fácil. La dimensión empatía hace referencia a brindar un servicio personalizado y esmerado. Así mismo, permite comprender al cliente poniéndose en su lugar para poder comprender a los demás mejorando con ello las relaciones interpersonales para una buena comunicación (34).

### III. METODOLOGÍA

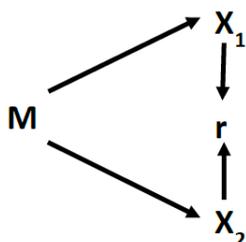
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada (18), porque continúa la investigación de un fenómeno para incrementar el conocimiento, que a mediano o largo plazo podrá ser empleado para resolver problemas prácticos en la realidad.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal (19), porque los datos fueron recabados en un determinado tiempo para ser analizados, lo que se ejecutó de manera planificada y organizada, en el tiempo establecido. El nivel fue descriptivo correlacional porque tuvo como finalidad analizar la relación entre las dos variables planteadas: gestión deportiva y calidad de atención, para determinar el grado de interrelación entre las dos variables (19). El esquema del diseño fue estructurado de la siguiente forma:



M = Muestra

X1 = Variable 1: gestión deportiva

X2 = Variable 2: Calidad de atención.

r = Relación entre variables

Además, en la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo porque se trabajó con datos recogidos, que pasaron por una medición

numérica y posteriormente fueron analizados de manera estadística, de esa forma se sometió a la prueba de hipótesis.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual**

- Variable 1: gestión deportiva, se define como “el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación de los recursos, personas, manifestaciones o instalaciones dentro de una organización con el propósito de realizar unos objetivos previamente establecidos” (20-22).
- Variable 2: Calidad de atención, se define como “la medida en la que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios, esto según refieren” (23-25).

#### **Definición operacional**

- La gestión deportiva fue evaluada mediante un cuestionario que tuvo 21 preguntas divididas en 4 dimensiones: Planeamiento, desarrollo e implementación, administración y monitoreo y control, las cuáles se valoran mediante escala likert que arroja un puntaje final que se ubica dentro de una de las siguientes categorías: no hay gestión deportiva si el puntaje va de los 0 a los 10 puntos, hay un poco de gestión deportiva si el puntaje va de los 11 a los 14 puntos, y si hay gestión deportiva si el puntaje va de los 15 a los 20 puntos.
- La calidad de atención fue evaluada a través de un cuestionario conformado por 30 preguntas que estuvieron agrupadas en las siguientes categorías: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuáles se valoran mediante escala likert que arroja un puntaje final que se ubica dentro de una de las siguientes categorías: baja (30 a 69), medio (70 a 109), Alta (110 a 150).

## **Indicadores**

### – Gestión deportiva

Los indicadores acordes a sus dimensiones son

- Activos: Conocimiento de los usuarios, preparación de los técnicos, alianzas.
- Estructurales: Oferta deportiva, infraestructura, programas.
- Organizativos: Planificación, seguimiento, control económico (26).

### – Calidad de atención

Los indicadores acordes a sus dimensiones son:

- Elementos tangibles: Ambiente, servicios, material informativo.
- Fiabilidad: Atención igualitaria, atención del personal, amabilidad y predisposición.
- Capacidad de respuesta: Requerimiento de salud, horarios, orientación y apoyo.
- Seguridad: Confianza, medidas de seguridad, protocolos sanitarios.
- Empatía: Amabilidad, respeto y paciencia, comprensión de necesidades (27).

## **Escala de medición**

- La variable gestión deportiva tiene una escala de medición ordinal.
- La variable calidad de atención tiene una escala de medición ordinal.

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 Población:** es la agrupación total de los elementos, los cuales cumplen las mismas variables a evaluar (19). La población de

la presente investigación comprende a 80 usuarios del Centro de Alto Rendimiento.

- **Criterios de inclusión**

- Personas de ambos sexos.
- Personas mayores de 18 años.
- Personas menores de 60 años.

- **Criterios de exclusión**

- Personas con discapacidad.
- Personas de 60 años o más.

**3.3.2 Muestra:** Es un subconjunto de la población, con particularidades y rasgos comunes, para el efecto de la presente investigación la muestra será censal, es decir, que comprende al 100% de la población (19).

**3.3.3 Muestreo:** No se utilizó fórmula muestra ya que la muestra fue censal.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para el recojo de los datos se utilizó la encuesta que, de acuerdo con Hernández S. está compuesta por interrogantes relacionadas a las variables de estudio (19).

#### **Ficha técnica 1**

Nombre: Cuestionario de gestión deportiva.

Autor: Alvites Ruiz, MM.

Año: 2021.

Descripción: Comprende 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: activos (6 ítems), estructurales (6 ítems) y organizativos (6 ítems).

Aplicación: Individual.

Tiempo: 20 minutos

Validez: Alvites Ruiz, MM realizó la validación del instrumento mediante el juicio de 3 expertos (26).

Confiabilidad: Se reporta un Alfa de Cronbach de 0,960 (26)

### **Ficha técnica 2**

Nombre: Cuestionario de calidad de atención

Autor: Morales Mijahuanca, ME.

Año: 2021.

Descripción: Comprende 30 ítems distribuidos en cinco dimensiones: elementos tangibles (6 ítems), Fiabilidad (6 ítems), Capacidad de respuesta (6 ítems), Seguridad (6 ítems) y empatía (6 ítems).

Aplicación: Individual.

Tiempo: 20 minutos

Validez: Morales Mijahuanca realizó la validación del instrumento mediante el juicio de 6 expertos (27)

Confiabilidad: Se reporta un Alfa de Cronbach de 0.724 (27)

### **3.5 Procedimientos**

El desarrollo del estudio, se inició con la selección, elaboración, y validación de instrumentos, posterior a ello se solicitó al Centro de Alto Rendimiento la autorización para la realización de la investigación, aplicación de los instrumentos seleccionados, elaboración de tablas y gráficos sobre los datos recogidos representando porcentajes y frecuencias, realización del análisis estadístico descriptivo e inferencial; para finalmente elaborar las conclusiones de la investigación acordes a los resultados obtenidos en las pruebas de hipótesis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos obtenidos se realizarán los siguientes pasos, el análisis descriptivo se realizará en Excel; y el análisis inferencial se hará utilizando el paquete estadístico SPSS. en su versión 25, a través de la prueba de chi cuadrado.

### **3.7 Aspectos éticos**

Durante todo el desarrollo de la investigación se tuvo como premisa el aspecto ético, enmarcándose en el respeto irrestricto de los principios de la bioética y las normas Vancouver; además, se respetaron escrupulosamente las citas de los autores que intervienen en el estudio; de la misma manera, los resultados obtenidos en la investigación son veraces, y se respetó el anonimato de cada uno de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

##### Estadística descriptiva

Tabla 1

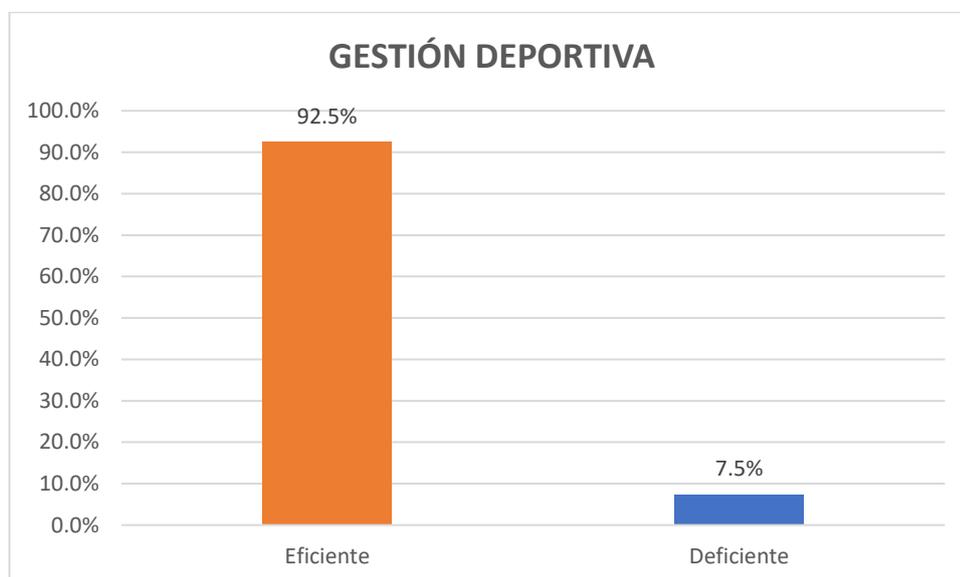
*Gestión deportiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Eficiente	74	92,5	92,5	92,5
Deficiente	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes considera la gestión deportiva como eficiente, esto representa el 92,5% del total de la muestra, un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, esto representa el 7,5% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 1.

Figura 1: Frecuencia de gestión deportiva



**Tabla 2**

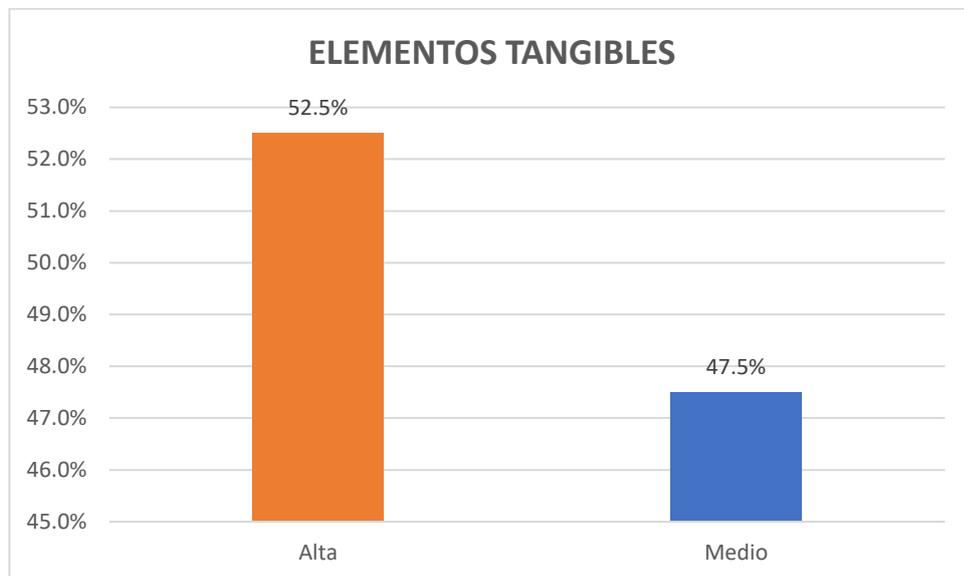
*Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	42	52,5	52,5	52,5
Medio	38	47,5	47,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 42 participantes consideran un nivel alto para los elementos tangibles, esto representa el 52,5% del total de la muestra, un total de 38 participantes consideran un nivel medio para los elementos tangibles, esto representa el 47,5% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 2.

Figura 2: Frecuencia de elementos tangibles



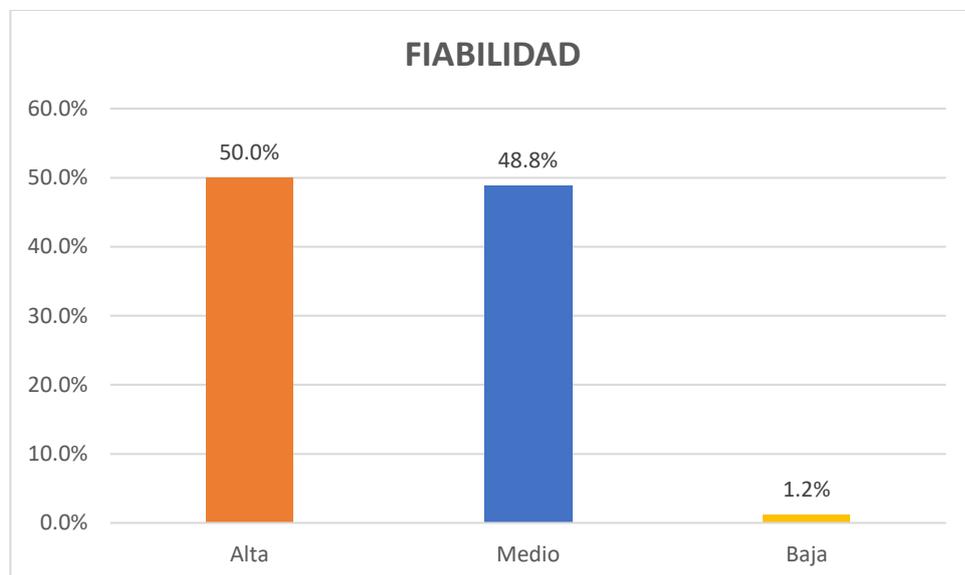
**Tabla 3**  
*Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	40	50,0	50,0	50,0
Medio	39	48,8	48,8	98,8
Baja	1	1,2	1,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 40 participantes consideran un nivel alto para la fiabilidad, esto representa el 50,0% del total de la muestra, un total de 39 participantes consideran un nivel medio para la fiabilidad, esto representa el 48,8% del total de la muestra y un total de 1 participante considera un nivel bajo para la fiabilidad, esto representa el 1,2% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 3.

Figura 3: Fiabilidad



**Tabla 4**

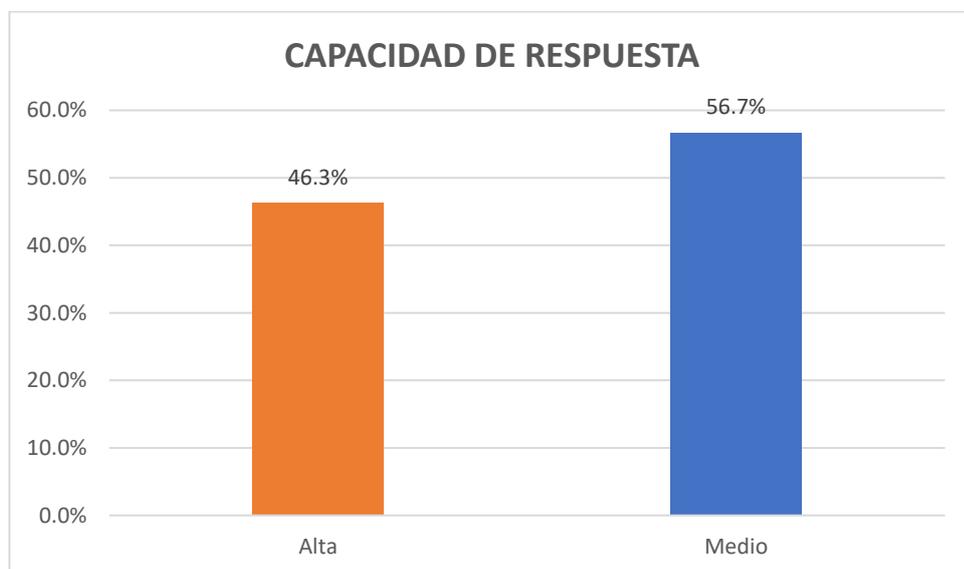
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	37	46,3	46,3	46,3
Medio	43	53,7	53,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 37 participantes consideran un nivel alto para la capacidad de respuesta, esto representa el 46,3% del total de la muestra, un total de 43 participantes consideran un nivel medio para la capacidad de respuesta, esto representa el 53,7% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 4.

Figura 4: Capacidad de respuesta



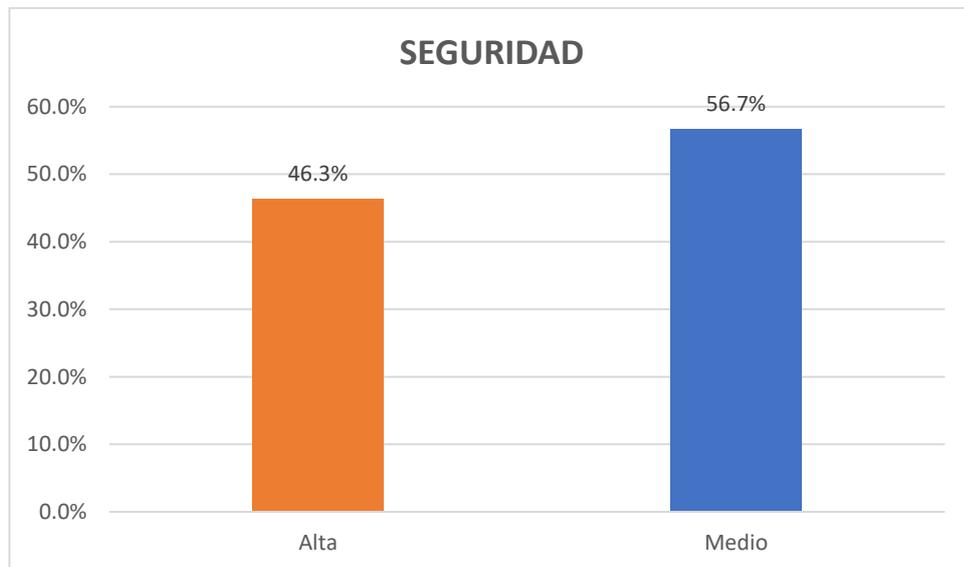
**Tabla 5**  
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	37	46,3	46,3	46,3
Medio	43	53,7	53,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 37 participantes consideran un nivel alto para la seguridad, esto representa el 46,3% del total de la muestra, un total de 43 participantes consideran un nivel medio para la seguridad, esto representa el 53,7% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 5.

Figura 5: Seguridad



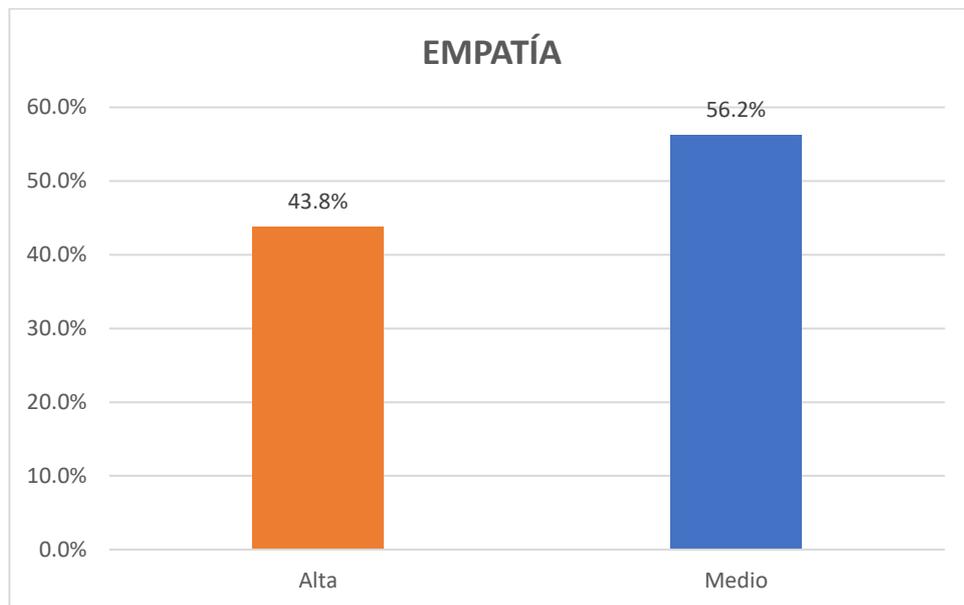
**Tabla 6**  
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	35	43,8	43,8	43,8
Medio	45	56,2	56,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 35 participantes consideran un nivel alto para la capacidad de respuesta, esto representa el 43,8% del total de la muestra, un total de 45 participantes consideran un nivel medio para la capacidad de respuesta, esto representa el 56,2% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 6.

Figura 6: Empatía

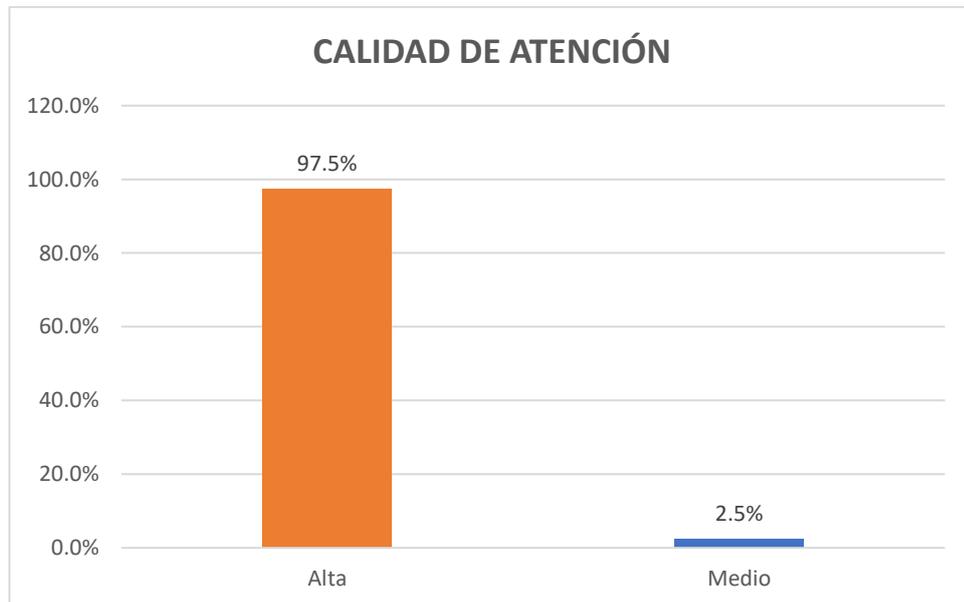


**Tabla 7***Calidad de atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta	78	97,5	97,5	97,5
Medio	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Un total de 78 participantes consideran un nivel alto para la capacidad de respuesta, esto representa el 97,5% del total de la muestra, un total de 2 participantes consideran un nivel medio para la capacidad de respuesta, esto representa el 2,5% del total de la muestra. Los porcentajes correspondientes se muestran en el gráfico 7.

**Figura 7: Calidad de atención**

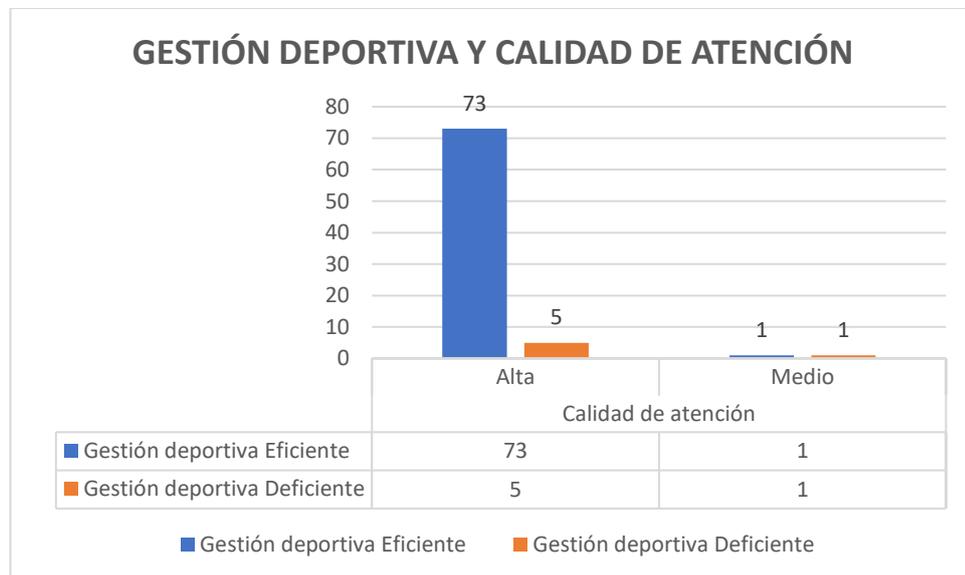
**Tabla 8***Gestión deportiva y calidad de atención*

		Calidad de atención		Total
		Alta	Medio	
Gestión deportiva	Eficiente	73	1	74
	Deficiente	5	1	6
Total		80	2	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 73 consideran la calidad de atención en un nivel alto y 1 considera la calidad de atención en un nivel medio, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 5 consideran la calidad de atención en un nivel alto y 1 considera la calidad de atención en un nivel medio.

Figura 8: Gestión deportiva y calidad de atención



**Tabla 9**

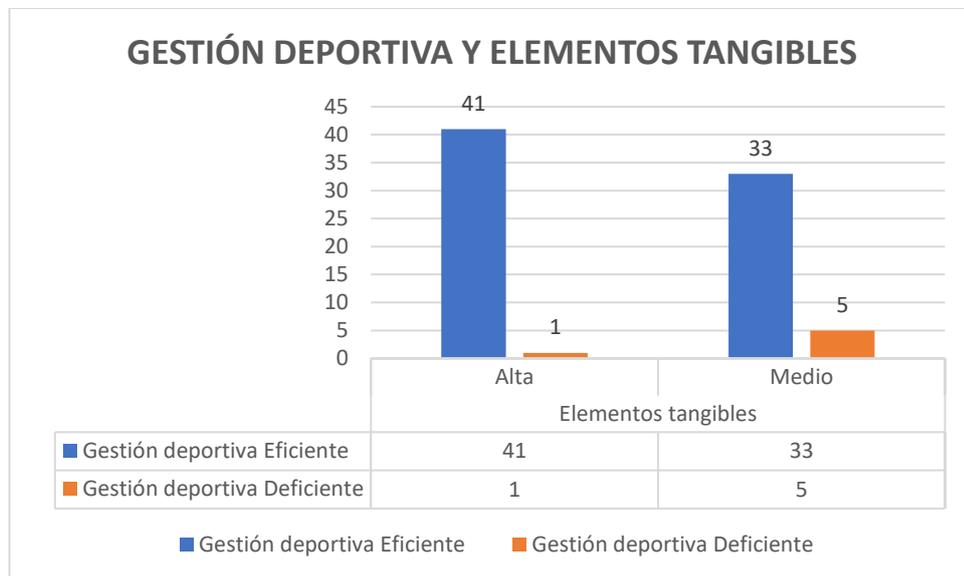
*Gestión deportiva y elementos tangibles*

		Elementos tangibles		Total
		Alta	Medio	
Gestión deportiva	Eficiente	41	33	74
	Deficiente	1	5	6
Total		42	38	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 41 consideran los elementos tangibles en un nivel alto y 33 consideran los elementos tangibles en un nivel medio, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 1 consideran los elementos tangibles en un nivel alto y 5 consideran los elementos tangibles en un nivel medio.

Figura 9: Gestión deportiva y elementos tangibles



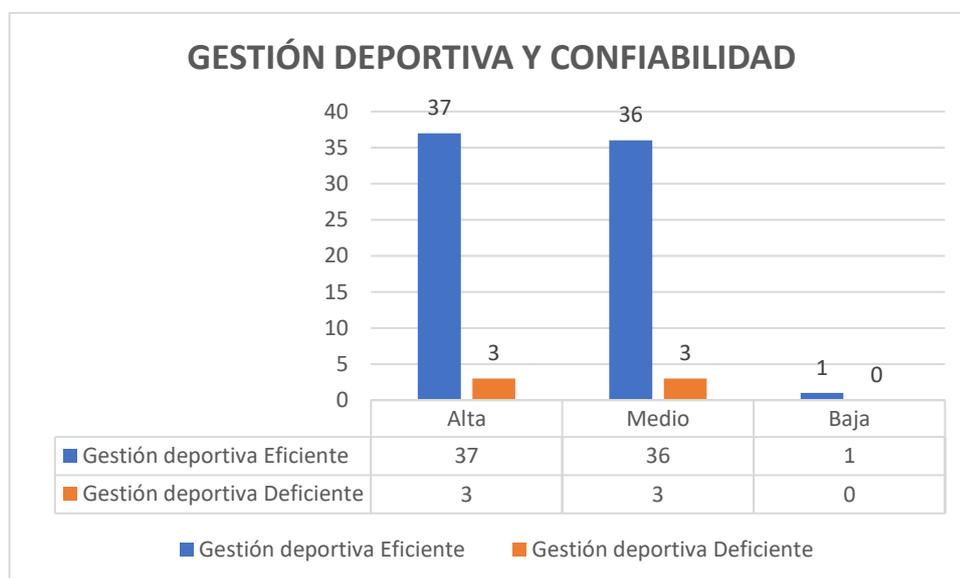
**Tabla 10***Gestión deportiva y confiabilidad*

		Confiabilidad			Total
		Alta	Medio	Baja	
Gestión deportiva	Eficiente	37	36	1	74
	Deficiente	3	3	0	6
Total		40	39	1	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 37 consideran la calidad de atención en un nivel alto, 36 consideran la calidad de atención en un nivel medio y 1 consideran la calidad de atención en un nivel bajo, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 3 consideran la fiabilidad en un nivel alto y 3 consideran la fiabilidad en un nivel medio.

Figura 10: Gestión deportiva y confiabilidad



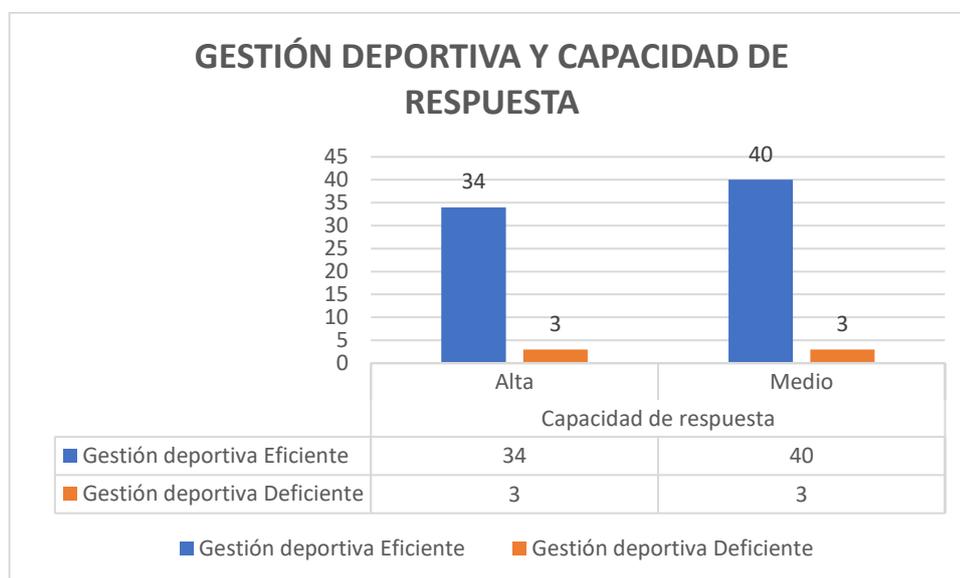
**Tabla 11***Gestión deportiva y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta		Total
		Alta	Medio	
Gestión deportiva	Eficiente	34	40	74
	Deficiente	3	3	6
Total		37	43	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 34 consideran la capacidad de respuesta en un nivel alto y 40 consideran la calidad de atención en un nivel medio, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 3 consideran la capacidad de respuesta en un nivel alto y 3 consideran la capacidad de respuesta en un nivel medio.

Figura 11: Gestión deportiva y capacidad de respuesta

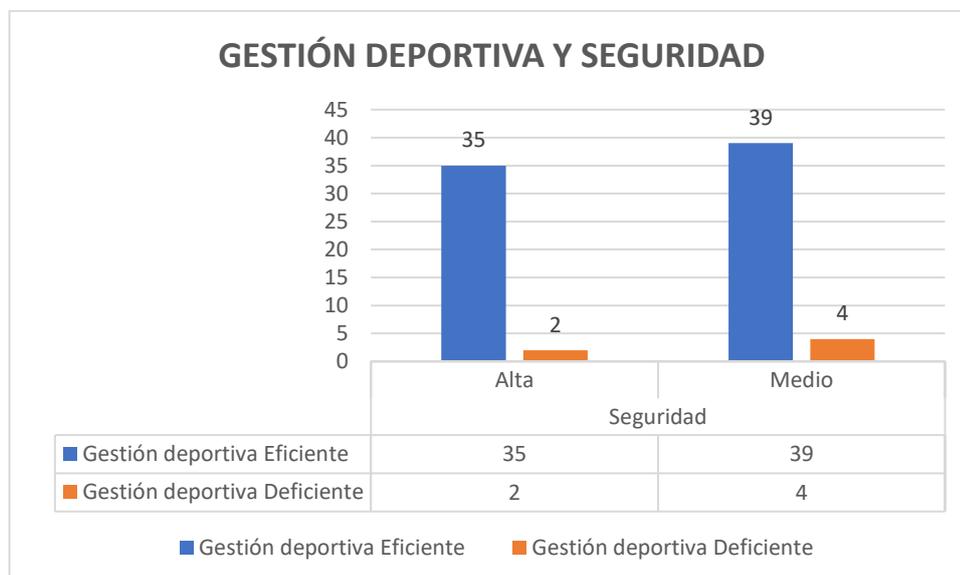


**Tabla 12***Gestión deportiva y seguridad*

		Seguridad		Total
		Alta	Medio	
Gestión deportiva	Eficiente	35	39	74
	Deficiente	2	4	6
Total		37	43	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 35 consideran la seguridad en un nivel alto y 39 consideran la seguridad en un nivel medio, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 2 consideran la seguridad en un nivel alto y 4 consideran la seguridad en un nivel medio.

**Figura 12: Gestión deportiva y seguridad**

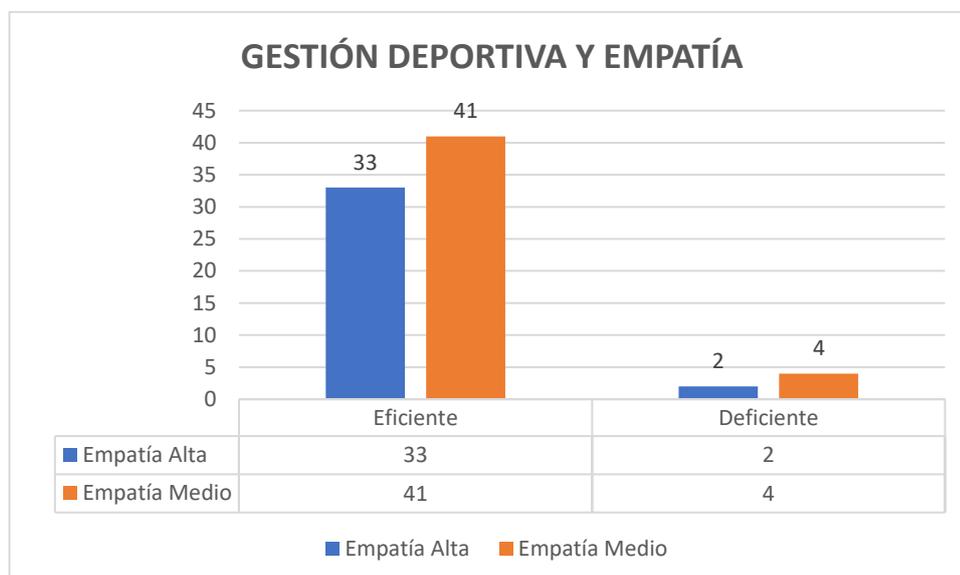
**Tabla 13***Gestión deportiva y empatía*

		Empatía		Total
		Alta	Medio	
Gestión deportiva	Eficiente	33	41	74
	Deficiente	2	4	6
Total		35	45	80

Nota: Elaboración propia

Un total de 74 participantes consideran la gestión deportiva como eficiente, de ellos 33 consideran la empatía en un nivel alto y 41 consideran la empatía en un nivel medio, y un total de 6 participantes consideran la gestión deportiva como deficiente, de ellos 2 consideran la empatía en un nivel alto y 4 consideran la empatía en un nivel medio.

Figura 13: Gestión deportiva y empatía



## Estadística inferencial

### Prueba de normalidad

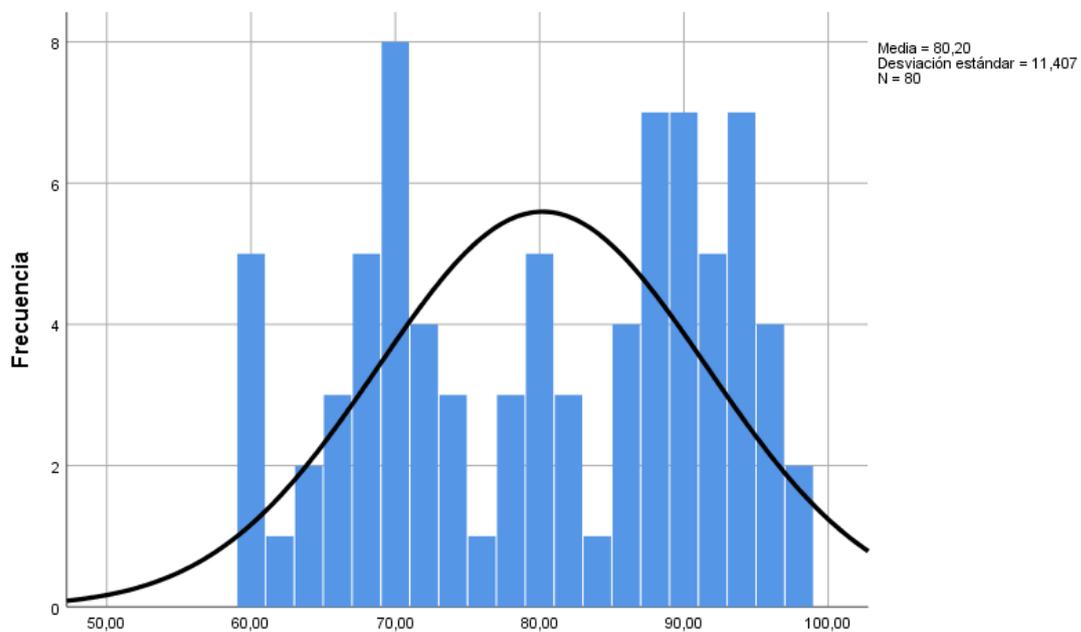
Tabla 14

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión deportiva	0.140	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión deportiva, dando como resultado una significancia de 0.000 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal.

Figura 14: Prueba de normalidad para gestión deportiva



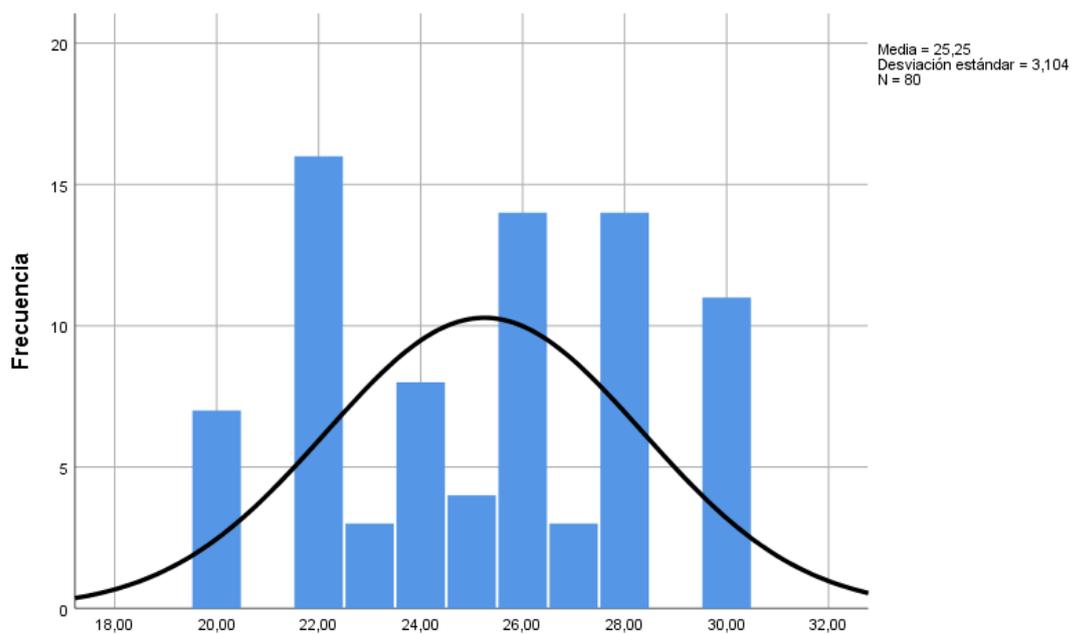
**Tabla 15**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	0.140	80	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable elementos tangibles, dando como resultado una significancia de 0.001 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal

Figura 15: Prueba de normalidad para elementos tangibles



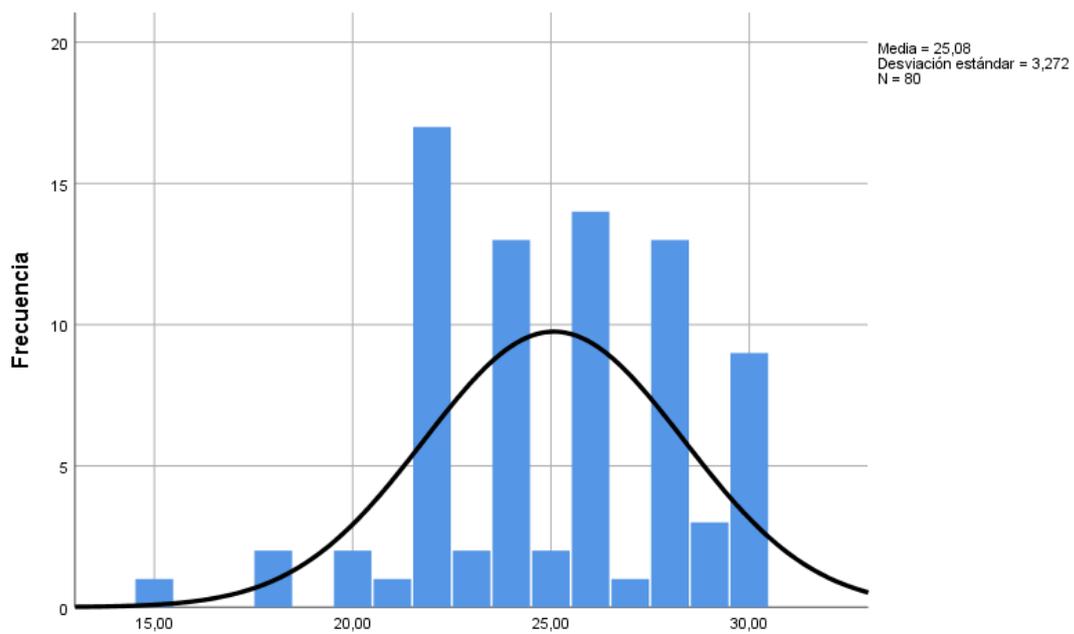
**Tabla 16**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	0.127	80	0.003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable fiabilidad, dando como resultado una significancia de 0.003 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal

Figura 16: Prueba de normalidad para fiabilidad



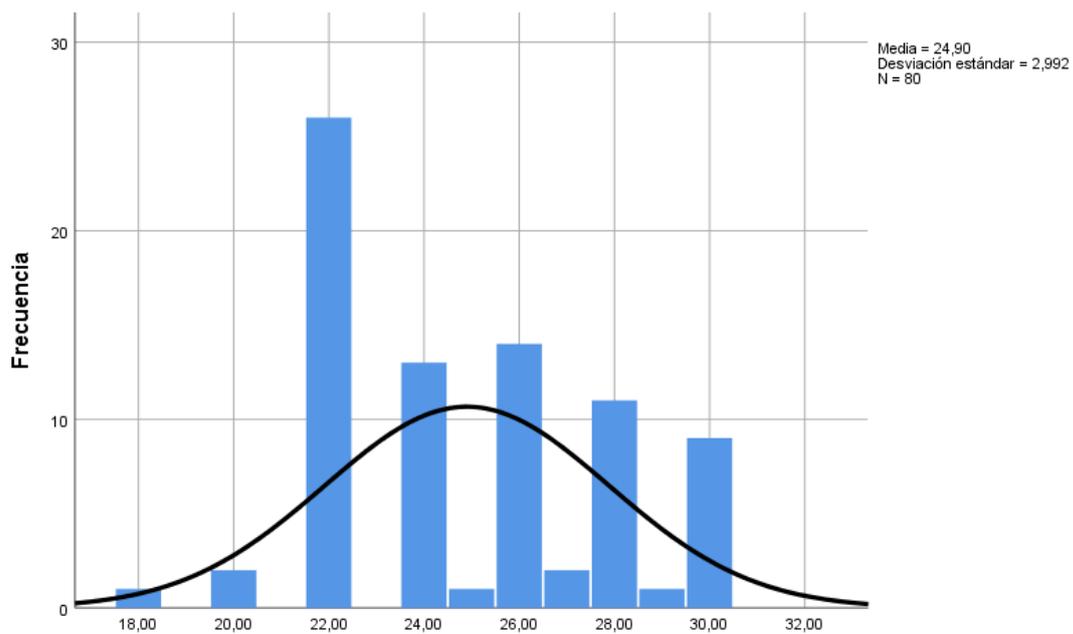
**Tabla 17**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	0.196	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable capacidad de respuesta, dando como resultado una significancia de 0.000 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal

Figura 17: Prueba de normalidad para capacidad de respuesta



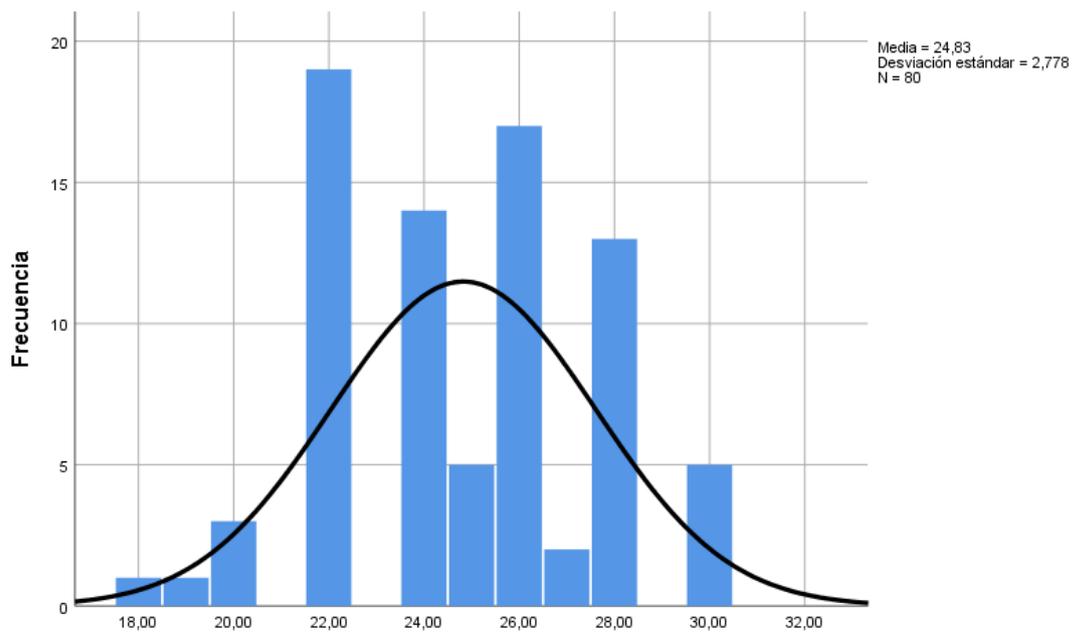
**Tabla 18**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	0.145	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable seguridad, dando como resultado una significancia de 0.000 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal

**Gráfico 18: Prueba de normalidad para seguridad**



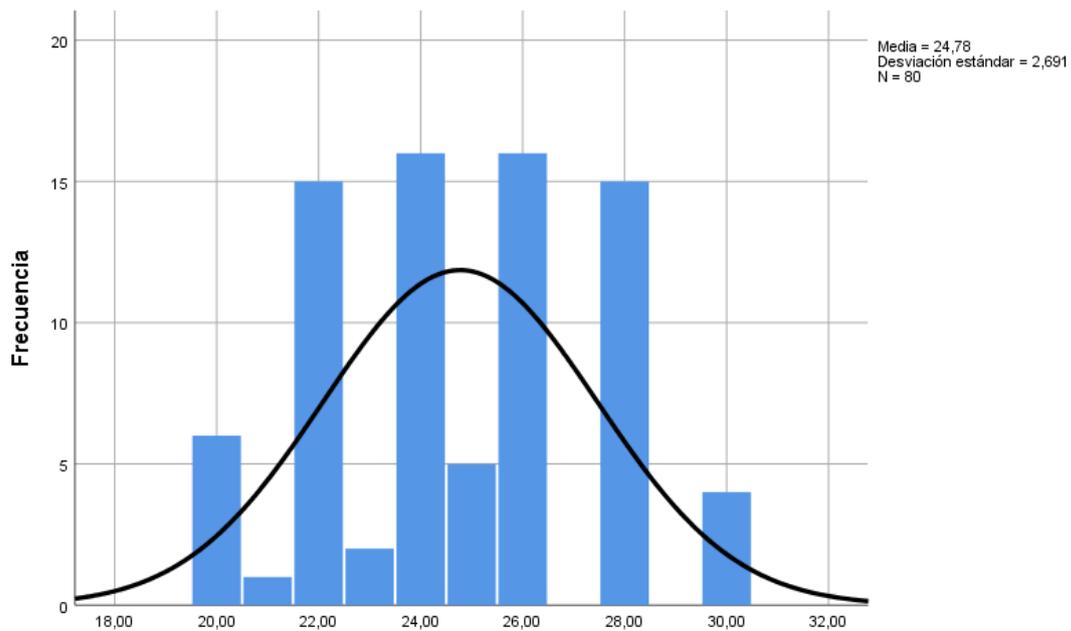
**Tabla 19**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	0.124	80	0.004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable empatía, dando como resultado una significancia de 0.004 por lo que se acepta que la distribución de la variable no es normal

Gráfico 19: Prueba de normalidad para empatía



**Tabla 20**

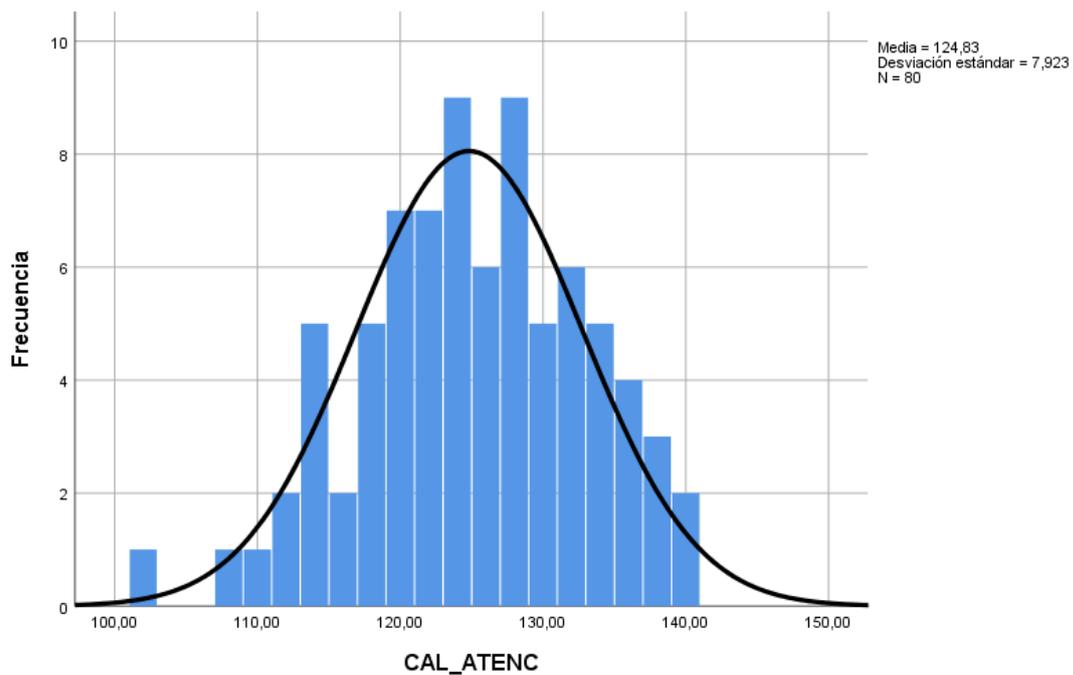
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.068	80	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realiza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable calidad de atención, dando como resultado una significancia de 0.200 por lo que se acepta que la distribución de la variable es normal.

Gráfico 20: Prueba de normalidad para calidad de atención



## Pruebas de hipótesis

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y calidad de atención*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,341 <sup>a</sup>	1	,021		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,906	1	,341		
Razón de verosimilitud	2,704	1	,100		
Prueba exacta de Fisher				,145	,145
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y calidad de atención resultando un valor  $p=0,21$  ( $p<0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y calidad de atención tienen una asociación significativa.

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y elementos tangibles*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,340 <sup>a</sup>	1	,068		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	1,967	1	,161		
Razón de verosimilitud	3,578	1	,059		
Prueba exacta de Fisher				,097	,079
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles resultando un valor  $p=0,68$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y los elementos tangibles no tienen una asociación significativa.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y fiabilidad*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,083a	2	,959		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>					
Razón de verosimilitud	,158	2	,924		
Prueba exacta de Fisher					
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad resultando un valor  $p=0,83$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la fiabilidad no tienen una asociación significativa.

**Tabla 24**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y capacidad de respuesta*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,037a	1	,848		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,000	1	1000		
Razón de verosimilitud	,037	1	,848		
Prueba exacta de Fisher				1000	,588
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta resultando un valor  $p=0,37$  ( $p<0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la capacidad de respuesta tienen una asociación significativa.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y seguridad*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,435a	1	,509		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,055	1	,815		
Razón de verosimilitud	,445	1	,504		
Prueba exacta de Fisher				,681	,412
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad resultando un valor  $p=0,509$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la seguridad no tienen una asociación significativa.

**Tabla 26**

*Prueba de hipótesis para gestión deportiva y empatía*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,286a	1	,593		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,011	1	,915		
Razón de verosimilitud	,293	1	,588		
Prueba exacta de Fisher				,691	,464
N de casos válidos	80				

Mediante la prueba no paramétrica de chi cuadrado se halla la significancia para la asociación entre la gestión deportiva y la empatía resultando un valor  $p=0,593$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la empatía no tienen una asociación significativa.

## V. DISCUSIÓN

En la tabla 1 de la presente investigación se muestra la frecuencia de la gestión deportiva, se aprecia que es considerada eficiente por el 92,5% del total de la muestra estudiada y deficiente por el 7,5% del total de la muestra estudiada. Estos resultados difieren con los hallados por Pilco 2020. en su tesis de grado titulada: “Nivel de conocimiento de gestión y organización deportiva y su incidencia en la actividad física de los estudiantes” donde reporta que el 62,5% de su muestra estudiada considera que su institución educativa cumple con actividades de gestión y organización deportiva lo que puede interpretarse como una adecuada gestión deportiva. La discrepancia entre los resultados de ambas investigaciones puede justificarse primero, en la diferencia de muestras estudiadas, siendo estudiantes de bachillerato de una Unidad Educativa en el estudio de Pilco, mientras que en la presente investigación se trabajó con atletas asistentes a un Centro de Alto Rendimiento; y segundo, los instrumentos utilizados en el estudio de Pilco B. y en la presente investigación no son los mismos, lo que influye en el puntaje obtenido y por consecuencia en la interpretación de los resultados.

En la presente investigación, las conclusiones obtenidas permiten recomendar la vigilancia gestión deportiva a modo de tomar medidas adecuadas y oportunas si es que esta disminuye, esto coincide con lo sugerido por Gómez 2018 en su tesis de magister titulada: “La gestión deportiva de calidad: generadora de éxito en equipos de alto rendimiento” donde también sugiere un uso eficiente de los recursos humanos y sus funciones, es decir, una buena gestión. Ambas investigaciones coinciden en resaltar la importancia de una adecuada gestión deportiva para beneficio de los usuarios de sus respectivos servicios. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

En la presente investigación se ha establecido que existe una asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un Centro de Alto Rendimiento, esto coincide con lo referido por Zuluaga 2018, en su artículo de conferencia

titulado: “Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción en organizaciones deportivas sin ánimo de lucro en Colombia” donde resalta la relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y, siendo la satisfacción del usuario un elemento estrechamente ligado a una adecuada gestión, es posible interpretarlo como una asociación entre la gestión y la calidad por lo que es posible afirmar que ambos resultados coinciden. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

En la presente investigación se ha establecido que existe una asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un Centro de Alto Rendimiento, esto coincide con lo referido por Castro en su tesis de magister titulada: “Gestión deportiva y el nivel de desempeño docente en profesores de educación física de la UGEL 07 de la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2019” donde se apreció que existe una relación significativa entre la gestión deportiva y el desempeño docente, es decir, que una gestión deportiva adecuada favorece el obtener los resultados buscados por el docente con relación al área deportiva. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

En la tabla 1 de presente investigación se muestra la frecuencia de gestión deportiva siendo considerada eficiente por el 92,5% del total de la muestra y deficiente por el 7,5% del total de la muestra. Estos resultados difieren con los hallados por Alvites en su tesis de magister titulada: “Planificación Estratégica para mejorar la Gestión Deportiva del Instituto Peruano del Deporte – Lambayeque” donde se apreció que un 32% de la muestra califica la gestión deportiva como alta, un 56% la calificaron como regular y el 12% la consideran como baja. Se concluye que con la planificación estratégica lograría mejorar la gestión deportiva, mediante estrategias enfocadas en reestructurar los activos, la estructura y la organización, lo que brindaría una mayor calidad de atención al usuario. La discrepancia entre ambos resultados puede justificarse

en la diferencia de las muestras estudiadas, siendo 25 trabajadores del Instituto Peruano del Deporte de Lambayeque mientras que en la presente investigación se trabajó con atletas de un Centro de Alto Rendimiento

En la presente investigación se ha establecido que existe una asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un Centro de Alto Rendimiento, esto coincide con lo referido por Gamero en su tesis de grado titulada “La gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el club de menores promovido por la comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa” donde se apreció que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor; es decir cuanto mejor es la Gestión Deportiva, mayor es la satisfacción del consumidor. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

En la tabla 1 de presente investigación se muestra la frecuencia de gestión deportiva siendo considerada eficiente por el 92,5% del total de la muestra y deficiente por el 7,5% del total de la muestra. Estos resultados difieren con los hallados por Quispe . en su tesis de grado titulada: “Gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla distrito de Chosica Lima 2019” en la cual halló que el 2,5% del total de su muestra consideraba la gestión deportiva como mala, el 42,5% del total de su muestra consideraba la gestión deportiva como regular y el 55% del total de su muestra consideraba la gestión deportiva como bueno. La discrepancia entre ambos resultados puede justificarse en la diferencia de muestras, siendo 40 personas del barrio Campamento La Perla distrito de Chosica en el estudio de Quispe . mientras que en la presente investigación se trabajó con atletas de un Centro de Alto Rendimiento; sin embargo, es necesario resaltar que en ambas investigaciones la mayoría de la muestra considera que la gestión deportiva es buena o eficiente, lo que en el estudio de Quispe T. permitió la masificación del fútbol.

En la presente investigación se ha establecido que existe una asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un Centro de Alto Rendimiento, esto coincide con lo referido por Díaz . en su tesis de grado titulada: “Gestión deportiva municipal y su relación con la masificación del deporte en el distrito del Rímac” respectivamente, en la cual halló una adecuada gestión deportiva permitió la masificación del deporte. Este resultado es coincidente con lo hallado por Díaz . siendo resaltante que en ambas investigaciones una gestión deportiva eficiente permitió un mayor y mejor acercamiento de los usuarios hacia el deporte. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

En la presente investigación se ha establecido que existe una asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un Centro de Alto Rendimiento, esto coincide con lo referido por Lojas. en su tesis de grado titulada: “Influencia de la gestión deportiva en el desempeño del futbolista del club de primera división de Junín 2018” donde halló que la gestión deportiva influye en el desempeño del futbolista. Esta coincidencia se sustenta en todas las investigaciones previas que han demostrado los beneficios de una adecuada gestión deportiva tanto para la institución como para los usuarios de la misma.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis del objetivo general, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y calidad de atención tiene un valor  $p=0,21$  ( $p<0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y calidad de atención tienen una asociación significativa.
2. De acuerdo al análisis del primer objetivo específico, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles tiene un valor  $p=0,68$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y los elementos tangibles no tienen una asociación significativa.
3. De acuerdo al análisis del segundo objetivo específico, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad tiene un valor  $p=0,68$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la fiabilidad no tienen una asociación significativa.
4. De acuerdo al análisis del cuarto objetivo específico, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta tiene un valor  $p=0,37$  ( $p<0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la capacidad de respuesta tienen una asociación significativa.
5. De acuerdo al análisis del quinto objetivo específico, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad tiene un valor  $p=0,509$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la seguridad no tienen una asociación significativa.
6. De acuerdo al análisis del quinto objetivo específico, se comprobó que la asociación entre la gestión deportiva y la empatía tiene un valor  $p=0,593$  ( $p>0,05$ ) por lo que se concluye que la gestión deportiva y la empatía no tienen una asociación significativa.

## VII. RECOMENDACIONES

A la dirección del Centro de Alto Rendimiento, elaborar y ejecutar planes de intervención para mantener y/o mejorar el nivel de calidad de atención que actualmente se tiene.

Al público usuario del Centro de Alto Rendimiento, estar atentos a cualquier condición o situación que pueda representar un riesgo para la gestión de la institución, con la consecuente disminución en la calidad de atención, y reportarlo a fin de tomar medidas para el bienestar de los usuarios.

A los profesionales pertinentes, realizar más investigación y a mayor profundidad sobre los elementos asociados a la gestión deportiva y calidad de atención, a fin de aportar al conocimiento teórico y práctico sobre estas variables y la asociación que presentan, lo que permitirá tomar medidas más acertadas para mejorar la gestión deportiva y calidad de atención, no solo en los Centros de Alto rendimiento, sino también en todos los centros deportivos.

A los profesionales pertinentes, difundir los resultados de las investigaciones realizadas en torno a la gestión deportiva y calidad de atención, a fin de evidenciar las herramientas que permitan hacer un seguimiento y control de estas variables en instituciones deportivas.

## REFERENCIAS

1. Westmattelmann D, Grotenhermen JG, Sprenger M, Schewe G. The show must go on - virtualisation of sport events during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Information Systems*. 4 de marzo de 2021;30(2):119-36.
2. Adrián Desiderio W, Bartolazzo C. Impacto de la pandemia por covid-19 en los deportistas. *Revista de la Asociación Médica Argentina*. 2020;133(4):50-5.
3. Jukic I, Calleja-González J, Cos F, Cuzzolin F, Olmo J, Terrados N, et al. Strategies and Solutions for Team Sports Athletes in Isolation due to COVID-19. *Sports*. abril de 2020;8(4):56.
4. Ludvigsen JAL, Hayton JW. Toward COVID-19 secure events: considerations for organizing the safe resumption of major sporting events. *Managing Sport and Leisure*. 20 de junio de 2020;0(0):1-11.
5. Organización Mundial de la Salud. Actividad física [Internet]. Estrategia mundial sobre régimen alimentario, actividad física y salud. World Health Organization; 2020 [citado 22 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/dietphysicalactivity/pa/es/>
6. Rico-Gallegos C G, Vargas G, Poblete-Valderrama FA, Carrillo-Sanchez J, Rico-Gallegos J, Mena-Quintana B, et al. Hábitos de actividad física y estado de salud durante la pandemia por COVID-19. *Espacios* [Internet]. 5 de noviembre de 2020 [citado 20 de diciembre de 2021]; Disponible en: <https://bit.ly/3cSIAVd>
7. Chandrasekaran B, Ganesan TB. Sedentarism and chronic disease risk in COVID 19 lockdown – a scoping review. *Scott Med J*. 1 de febrero de 2021;66(1):3-10.
8. Pinto AJ, Dunstan DW, Owen N, Bonfá E, Gualano B. Combating physical inactivity during the COVID-19 pandemic. *Nat Rev Rheumatol*. julio de 2020;16(7):347-8.
9. Ricci F, Izzicupo P, Moscucci F, Sciomer S, Maffei S, Di Baldassarre A, et al. Recommendations for Physical Inactivity and Sedentary Behavior

During the Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic. *Frontiers in Public Health*. 2020;8:199.

10. Gestión. ¿A dónde acuden los peruanos si tiene un problema de salud? Redacción Gestión [Internet]. 18 de agosto de 2016 [citado 12 de agosto de 2021]; Disponible en: <https://bit.ly/3SfKfoa>
11. La República. Calidad de atención en salud. Redacción. 28 de mayo de 2019 [citado 5 de junio de 2021]; Disponible en: <https://bit.ly/3zkZ4gg>
12. Pilco Bonillo LA. Nivel de Conocimiento de Gestión y Organización Deportiva y su Incidencia en la Actividad Física de los Estudiantes [Internet] [Tesis de grado]. [Riobamba, Ecuador]: Univeridad Nacional de Chimborazo; 2020 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7501>
13. Gómez Zaragoza I. La gestión deportiva de calidad: generadora de éxito en equipos de alto rendimiento [Internet] [Tesis de magister]. [San Nicolás de los Garza, Nuevo León]: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2018 [citado 3 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/18791/>
14. Zuluaga Gómez PY, Henao Colorado LC, Brand Ortiz JI, Correa Henao SJ. Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción en organizaciones deportivas sin ánimo de lucro en Colombia. En: ExpoMotricidad 2018 [Internet]. Colombia: Universidad Antioquia; 2018 [citado 8 de agosto de 2021]. p. 35-43. Disponible en: <https://bit.ly/3cK4QjT>
15. Quispe Tapia PC. Gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla distrito de Chosica Lima 2019 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima, Perú]: Universidad Peruana Las Américas; 2020 [citado 5 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1372>
16. Lojas Solano BA. Influencia de la gestion deportiva en el desempeño del futbolista del club de primera división de Junín 2018 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima, Perú]: Universidad Privada del Norte; 2019 [citado 3 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3baU9qt>

17. Díaz Montalván MC. La gestión deportiva municipal y su relación con la masificación del deporte en el distrito del Rímac [Internet] [Tesis de grado]. [Lima, Perú]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017 [citado 8 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3vpmU9J>
18. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D) [Internet]. 2020 [citado 8 de junio de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3PMQvBU>
19. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. Sexta edición. México, D. F.: McGraw Hill Education; 2014. 634 p.
20. San Martín Salinas AE. ¿Cómo es la gestión deportiva de la asociación Alejo Barrios en el desarrollo del fútbol amateur de Playa Ancha, Valparaíso? [Internet] [Tesis de magister]. [Viña del Mar, Chile]: Universidad Andrés Bello; 2020 [citado 20 de diciembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/14446>
21. Muñoz Vázquez J, Solanellas Donato F. Análisis comparativo del contenido que conforma el conocimiento de la gestión deportiva: instantánea en Cataluña. *Motrivivencia*. 2020;32(61):1-17.
22. Ramos Carranza I, Medina Rodríguez R, Morales Sánchez V, Morquecho R, Ceballos O. La gestión efectiva de instalaciones deportivas públicas: diseño de un instrumento. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*. 2015;10(2):285-91.
23. Córdova Berrú L. Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015 [Internet]. [Rioja, Perú]: Universidad César Vallejo; 2015 [citado 20 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13032>
24. Caushi Aparicio LM. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015 [Internet] [Tesis de especialidad]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de

- San Marcos; 2016 [citado 20 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6086>
25. Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. abril de 2015;32(2):299-302.
  26. Alvites Ruiz MM del S. Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del Instituto Peruano del Deporte - Lambayeque [Internet] [Tesis de magister]. [Chiclayo, Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 5 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3cF1i2n>
  27. Morales Mijahuanca ME. Calidad de atención y satisfacción del usuario en la subgerencia de salud pública, Santiago de Surco, 2020 [Internet] [Tesis de magister]. [Lima, Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 5 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3zIEfwU>
  28. Gómez Tafalla AM, Núñez Pomar JM. El gestor del deporte: características, funciones y tendencias de futuro. *Journal of Sports Economics & Management*. 2011;(1):5-30.
  29. Nasrulloh A, Nugroho S, Sumaryanto, Sumarjo. The Analysis of Management Function of Sport Hall (GOR) Yogyakarta State University. *Science and Technology Publications*. 2020;11:296-302.
  30. Schulenkorf N, Siefken K. Managing sport-for-development and healthy lifestyles: The sport-for-health model. *Sport Management Review*. 1 de enero de 2019;22(1):96-107.
  31. de la Cruz Del Río-Rama M, Durán-Sánchez A, Periz-Ortíz M, Álvarez-García J. *Sport Management Analysis of Scientific Production in Academic Journals* [Internet]. Springer International Publishing; 2017. Disponible en: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-63907-9\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-63907-9_1)
  32. Yıldız K, Yumuk ED, García-Fernández J. Why should we need innovation in sports management? *Innovation and Entrepreneurship in Sport Management*. 12 de enero de 2021;137-47.
  33. La Jara Morales MA. Nivel de Gestión Deportiva según los usuarios de las escuelas municipales de Chimbote, 2017. [Internet] [Tesis de

- magister]. [Chimbote, Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 18 de junio de 2021]. Disponible en: <https://bit.ly/3vm8nv9>
34. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 1985;49(4):41-50.
  35. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 2000;3:139-53.
  36. Stanton WJ, Etzel MJ, Walker BJ. *Fundamentos de Marketing*. Decimotercera edición. México: Mc Graw Hill; 2007. 772 p.
  37. Lovelock C, Wirtz J. *Marketing de servicios*. Sexta edición. México: Pearson Education; 2009. 670 p.
  38. Gosso F. *Hiper satisfacción del cliente*. Primera edición. México: Panorama Editorial; 2010. 140 p.
  39. Riveros Silva PE. *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Riveros Silva 2002 .; 2002. 274 p.
  40. Reyes Ponce A. *Administración de empresas: teoría y práctica*. Editorial Limusa; 1978. 196 p.
  41. Castro Pérez C. *Gestión deportiva y el nivel de desempeño docente en profesores de educación física de la UGEL 07 de la ciudad de Lima Metropolitana en el año 2019* [Internet] [Tesis de magister]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021 [citado 29 de julio de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/3bgwdln>
  42. Gamero Díaz AA. *La gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el club de menores promovido por la comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa* [Internet] [Tesis de grado]. [Arequipa, Perú]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019 [citado 22 de julio de 2022]. Disponible en: <https://bit.ly/3zFBQD6>

## ANEXOS

### Anexo 1 : Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión deportiva	Es el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de los recursos – personas, manifestaciones o instalaciones– a fin de realizar unos objetivos determinados.	La variable fue evaluada a través de un cuestionario que tuvo 21 preguntas divididas en 4 dimensiones: Planeamiento, desarrollo e implementación, administración y monitoreo y control, las cuáles se valoran mediante escala Likert que arroja un puntaje final que se ubica dentro de una de las siguientes categorías: Nivel de gestión deportiva Si (20 a 15); un poco (14 a 11); No (10 a 0).	Activos	Conocimiento de los usuarios Preparación de los técnicos Alianzas	Ordinal
			Estructurales	Oferta deportiva Infraestructura Programas	
			Organizativos	Planificación Seguimiento Control económico	
Calidad de atención	Medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios	La variable fue evaluada a través de un cuestionario que tuvo 30 preguntas y estuvieron agrupados en las siguientes categorías: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuáles se valoran mediante escala Likert que arroja un puntaje final que se ubica dentro de una de las siguientes categorías: baja (30 a 69), medio (70 a 109), Alta (110 a 150).	Elementos tangibles	Ambiente limpio y ventilado Servicios Material informativo	Ordinal
			Fiabilidad	Atención igualitaria Atención del personal Amabilidad y predisposición	
			Capacidad de respuesta	Requerimiento de salud Horarios adecuados a las necesidades Orientación y apoyo	
			Seguridad	Confianza Medidas de seguridad Protocolos sanitarios	
			Empatía	Amabilidad Respeto y paciencia Comprensión de necesidades	

## Anexo 2 : Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Gestión deportiva				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o Rangos
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	<b>Hipótesis general</b> La asociación entre la gestión deportiva y la calidad de atención es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	Activos	Conocimiento de los usuarios Preparación de los técnicos Alianzas	1 al 6		
			Estructurales	Oferta deportiva Infraestructura Programas	7 al 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (1-6) Regular (7-12) Alta (13-18)
<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	<b>Hipótesis específicas</b> La asociación entre la gestión deportiva y los elementos tangibles es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	Organizativos	Planificación Seguimiento Control económico	13 al 18		
			<b>Variable 2: Calidad de atención</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o Rangos
¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	La asociación entre la gestión deportiva y la fiabilidad es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	Elementos tangibles	Ambientes Servicios Material informativo	1 al 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (30-70) Medio (71-111) Alta (112-150)
			Fiabilidad	Atención igualitaria Atención del personal	7 al 12		
¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad	Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de	La asociación entre la gestión deportiva y la capacidad de respuesta					

de respuesta en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	respuesta en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022		Amabilidad y predisposición		
¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la seguridad en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	La asociación entre la gestión deportiva y la seguridad es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	Capacidad de respuesta	Requerimiento de salud Horarios adecuados a las necesidades Orientación y apoyo	13 al 18	
¿Cuál es la asociación entre la gestión deportiva y la empatía en un centro de alto rendimiento, Lima 2022?	Determinar la asociación entre la gestión deportiva y la empatía en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	La asociación entre la gestión deportiva y la empatía es significativa en un centro de alto rendimiento, Lima 2022	Seguridad	Confianza Medidas de seguridad Protocolos sanitarios	19 al 24	
			Empatía	Amabilidad Respeto y paciencia Comprensión de necesidades	25 al 30	

## Anexo 3 : Cuestionarios

### Cuestionario de gestión deportiva

Considere la siguiente escala valorativa

(1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

	Activos	1	2	3	4	5
1	Considera que se maneja la información del perfil de los usuarios finales					
2	Se consideró la indumentario de los usuarios sea de su agrado					
3	Percibe que existe buena comunicación entre los usuarios/as y el profesor (técnico)					
4	Considera que el profesor (técnico) se preocupa por adaptar la actividad al nivel de los usuarios/as					
5	Los usuarios pueden acceder a diferentes programas o torneos organizados por otras instituciones					
6	La institución cuenta con alianzas para que los usuarios puedan tener un crecimiento deportivo					
	Estructurales					
7	Opina que las dimensiones del espacio deportivo donde realiza la actividad son adecuadas					
8	En el caso de espacios deportivos cubiertos, considera que la acústica es adecuada					
9	El equipamiento del espacio deportivo es apropiado para realizar la actividad deportiva					
10	Opina que el material está en buenas condiciones (balones, colchonetas, etc.)					
11	Cree que la distribución semanal (frecuencia) de las actividades es adecuada					
12	Considera que las actividades se modifican con frecuencia durante la temporada					
	Organizativos					
13	Se dan a conocer los objetivos y metas institucionales					
14	Se actualizan anualmente los planes institucional					
15	Considera adecuados los medios para transmitir sugerencias y/o quejas					
16	En el caso de existir algún problema usted sabe a quién dirigirse					
17	Se lleva un control adecuado de los ingresos de los usuarios					
18	La institución cuenta con sistemas de control para los ingresos					

**Gracias por su participación**

## Cuestionario de calidad de atención

Estimado usuario (a) marque la alternativa que considere Ud. la respuesta.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

DIMENSIONES/ITEMS	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. El ambiente es amplio e iluminado.					
2. El ambiente está limpio y ventilado.					
3. El personal de servicio emplea uniforme que lo distinga de los demás.					
4. El ambiente cuenta con servicios higiénicos de uso común y para discapacitados.					
5. El ambiente cuenta con material informativo al usuario como afiches, folletos.					
6. El ambiente cuenta con señalizaciones de orientación a los usuarios en caso de emergencias (sismo, incendio).					
<b>FIABILIDAD</b>					
7. Se ofrece una atención igualitaria a los usuarios.					
8. Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
9. Se informa adecuadamente sobre sus requerimientos.					
10. Cuenta con un libro de reclamaciones					
11. Es atendido por el personal con amabilidad y predisposición de servicio					
12. Es apoyado por el personal para solucionar algún problema que se presente.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
13. El personal le explica amablemente sobre su requerimiento de salud.					
14. El personal lo atiende con amabilidad.					
15. El personal aclara sus dudas y apoya en su requerimiento.					
16. Los horarios establecidos se adecúan a sus necesidades.					
17. La atención es rápida y oportuna.					
18. El personal brinda todo el apoyo necesario para que Ud. se sienta contento					
<b>SEGURIDAD</b>					
19. El personal le brinda la confianza necesaria para solicitarle su atención.					
20. El personal respeta su privacidad cuando le realiza una consulta.					
21. El personal se encuentra capacitado para atender sus requerimientos					
22. El personal le brindó el tiempo necesario para atenderlo.					
23. El personal cumple con todas las medidas de seguridad					
24. El personal respeta los protocolos sanitarios para poder atenderlo.					
<b>EMPATÍA</b>					
25. El personal lo atiende amablemente.					
26. El personal es empático a la hora de atenderlo.					
27. El personal tiene paciencia para explicarle sus requerimientos.					
28. El personal respeta las citas programadas					
29. El personal lo orienta amablemente cuando Ud. lo solicita.					
30. El personal comprende sus necesidades y sentimientos para ser atendido.					