



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región  
Callao, Perú, 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Sanchez Casapia, Jose Alexander ([orcid.org/0009-0000-1762-6892](https://orcid.org/0009-0000-1762-6892))

**ASESORES:**

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan ([orcid.org/0000-0002-1637-9815](https://orcid.org/0000-0002-1637-9815) )

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz ([orcid.org/0000-0001-7273-9275](https://orcid.org/0000-0001-7273-9275))

Dra. Silva Narvaste, Bertha ([orcid.org/0000-0002-2926-6027](https://orcid.org/0000-0002-2926-6027))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A María mi abuela, la persona más luchadora y fuerte que he podido conocer.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores de tesis que me guiaron para poder alcanzar esta meta, a mi madre por su apoyo, a mis hijos por su motivación y por sobre todo al eterno.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROQUE JUAN ESPINOZA CASCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA

ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEPORTIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN CALLAO, PERÚ, 2023.", cuyo autor

es SANCHEZ CASAPIA JOSE ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROQUE JUAN ESPINOZA CASCO <b>DNI:</b> 07766626 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 08-08-2023 12:37:35

Código documento Trilce: TRI - 0623340



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Autor**

Yo, SANCHEZ CASAPIA JOSE ALEXANDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEPORTIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA REGIÓN CALLAO, PERÚ, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JOSE ALEXANDER SANCHEZ CASAPIA <b>DNI:</b> 41672248 <b>ORCID:</b> 0009-0000-1762-6892	Firmado electrónicamente por: JSANCHEZCA5 el 03- 08- 2023 11:54:43

Código documento Trilce: TRI - 1305985

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA AUTENTICIDAD ASESOR	iv
DECLARATORIA AUTENTICIDAD AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLA	vii
RESUMEN	vii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
Anexos	43

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Resultado de la Prueba de Normalidad	19
Tabla 2: Resultados de la variable Gestión deportiva	19
Tabla 3: Resultados de la variable Satisfacción	20
Tabla 4: Resultados de la Dimensión Presupuesto	20
Tabla 5: Resultados de la Dimensión Infraestructura	21
Tabla 6: Resultados de la Dimensión Recursos Humanos	21
Tabla 7: Resultados de tablas cruzadas de las variables Gestión deportiva y Satisfacción	22
Tabla 8: Resultados de tablas cruzadas del presupuesto y satisfacción.	23
Tabla 9: Resultados de tablas cruzadas de Infraestructura y Satisfacción.	24 25
Tabla 10: Resultados de tablas cruzadas de Recursos Humanos y satisfacción	
Tabla 11: Resultado de la Correlación entre las variables Gestión deportiva y satisfacción	26
Tabla 12: Resultado de la Correlación entre las variables Presupuesto y satisfacción	27
Tabla 13: Resultado de la Correlación entre la Infraestructura y satisfacción.	28
Tabla 14: Resultado de la Correlación entre Los Recursos Humanos y satisfacción	29

## RESUMEN

La investigación que se presenta sostiene por objetivo precisar y hallar una relación entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023. Éste estudio fue de tipo básico, el diseño usado es no experimental. Se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento para la aplicación fue el cuestionario, que fue validado por expertos y se obtuvo la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, la muestra en la que se aplicó fue probabilística a conveniencia del investigador teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados adquiridos señalan un  $p$  valor  $=0,000 < 0,05$ , infiriendo que existe una correlación entre las variables de esta investigación y también se relacionan de manera significativa. El coeficiente Rho de Spearman es 0,810 mostrando una relación positiva alta, concluyendo que la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao se hallan correlacionadas

**Palabras Clave:** Gestión Deportiva, Satisfacción, Relación



## ABSTRACT

The research presented here aims to determine and find a relationship between sports management and citizen satisfaction in the región al government of Callao, 2023. This was a basic study, the design used was non-experimental. The survey was used as a technique and the instrument for the application was the questionnaire, which was validated by experts and reliability was obtained through Cronbach's alpha, the sample in which it was applied was non- probabilistic at the convenience of the researcher taking into consideration the inclusion and exclusion criteria. The results obtained show a p- value= $0.000 < 0.05$ , inferring that there is a correlation between the variables of this research and that they are also significantly related. Spearman's Rho coefficient is 0.810 showing a high positive relationship, concluding that sports management and citizen satisfaction in the región al government of Callao are correlated.

**Keywords:** Sports Management, Satisfaction, Relationship.

## I. INTRODUCCIÓN

El concepto de satisfacción en el cliente ha evolucionado e ido adaptándose con el transcurrir de los años, extendiendo el horizonte de objetivos, renovando su orientación, actualizándose y adaptándose rápidamente a los cambios tecnológicos, de las organizaciones, de los mercados y de las demandas sociales. Adquiere, por tanto, una importancia creciente pasando en sus inicios de la simpleza de la verificación y control a pasar a ser una de las bases fundamentales de las decisiones estratégicas dentro de instituciones públicas y privadas. La Calidad resulta ser el eje sobre la que deben pivotar todas las actuaciones de la Administración Pública para dotarlas de confianza, relevancia, movilidad, compatibilidad y atractivo, asegurando a los procesos mecanismos de evaluación y acreditación (Cepeda y Cifuentes, 2019).

La gestión deportiva se refiere a la gestión de diversas funciones empresariales en organizaciones deportivas y recreativas. Dependiendo de su jurisdicción específica, los profesionales de la gestión deportiva pueden planificar, dirigir, organizar o presupuestar dentro de una organización relacionada con el deporte. El objetivo principal de la gestión deportiva es poder acercar a los ciudadanos una serie de programas e infraestructuras destinadas para que se puedan desarrollar las actividades deportivas y que, de esta manera, se pueda contribuir a generar el desarrollo personal de aquellos que se encuentran inmersos en el desarrollo de estas actividades (Morales et al., 2016).

El continuo desarrollo del sector deportivo y sus adaptaciones constantes han motivado que se le dé una mayor importancia a las instalaciones deportivas, como también a toda entidad que ofrezca productos y/o servicios deportivos o recreativos, el sector se está inclinando hacia una mejora constante mediante la evaluación de las cualidades del servicio, las circunstancias que la favorecen y condiciones que las dificultan y que toda instalación o entidad debe reunir para ofrecer un servicio o producto acorde para satisfacer las necesidades de los usuarios. Bajo este nuevo enfoque, los usuarios han tomado un rol protagónico en el crecimiento y expansión del servicio (Andrey, 2022).

El presupuesto es también un indicador relevante para extender adecuadamente la gestión deportiva pues una mala gestión puede ocasionar falta de liquidez lo que conduciría a que la organización desaparezca debido a que, a razón de la mala praxis de gestión se puede orientar decisiones negativas y desaparecer estrepitosamente todos los esfuerzos realizados por una gestión anterior, este problema usualmente son visibles cuando se hace cambio de gestiones con ideas diferentes y objetivos definidos para ser alcanzados en otros parámetros (Ruiz et al., 2018).

Respecto a la infraestructura se puede conocer que es un factor relacionado con amplio rigor para el adecuado desempeño de lo concerniente a la gestión deportiva, de manera paralela, la infraestructura representa un elemento importante para la planificación presupuestal de la gestión deportiva, en tal sentido, la infraestructura debe ser analizada y descrita de manera situacional para centrar una planificación y toma de decisiones adecuadas en la gestión deportiva (Mestre, 2013).

Una oportuna gestión de recursos humanos es de vital trascendencia para el desempeño oportuno de la gestión deportiva ya que está presente en todos los engranajes del proceso de la gestión como son la planificación, la ejecución, supervisión y cierre, es por ello que una adecuada dirección de recursos humanos es también parte esencial para lograr fijar y alcanzar los objetivos más grandes de la organización, sin embargo, debo mencionar que los recursos humanos también puede ser un antagonista un engranaje condicionante para la estrategia que desarrolla una gestión adecuada debido a que la disposición de estos recursos determinará el alcanzar o no, las metas previstas (Alpizar, 2018).

A nivel internacional me he podido percatar que en Ecuador se implementa una estructura de gestión administrativa deportiva tomando como referencia la aplicación realizada por otros países, que sirve de base para un modelo que organice el planeamiento junto al progreso de proyectos y programas en el rubro deportivo, esa administración ha estructurado un esquema cronológico para la gestión de beneficios y objetivos propuestos

anualmente que ayudarán a tomar decisiones acertadas, sin embargo, se han observado falencias en cuanto a la satisfacción de los usuarios o personas que utilizan los espacios destinados a las actividades deportivas ya que consideran que la gestión no ha sido adecuada (González, 2021).

De México, puede conocer que las actividades deportivas tienen una relación emocional con los usuarios que practican estas actividades, esto se puede percibir en el servicio, tanto en la práctica directa como para el espectador, y además se relaciona con otros indicadores como la pasión, el ambiente, el ánimo y la competitividad no solo de los que practican el deporte, sino de los espectadores también. De esta forma se entiende la importancia de una correspondencia entre la gestión deportiva adecuada y la satisfacción de los clientes que emplean estos servicios (Reyes, 2018).

A nivel nacional, se ha podido comprobar que, el Perú se encuentra desarrollando prácticas que promuevan y hagan propicia, el crecimiento y actualización constante de la gestión pública para que se pueda proporcionar bienes y servicios que generen un impacto favorable en los ciudadanos, desde el aspecto de la gestión deportiva, por ejemplo, la Comisaría de Andrés Avelino Cáceres ubicada en la ciudad de Arequipa promueve las actividades deportivas sin embargo, presentó problemas en cuanto a la satisfacción de las personas usuarias debido a los factores humanos y financieros que son limitados para ofrecer este tipo de servicios (Gamero, 2019).

A nivel local, en la región Callao, se ha detectado la presencia de una gestión deportiva no tan eficiente respecto al uso adecuado de los recursos, a una mala planificación y a que no hay una disposición de recursos humanos especializados en el ámbito de gestión deportiva, esto provoca que la infraestructura existente y los próximos proyectos realizados por el Gobierno Región al del Callao no tengan el impacto positivo buscado para los ciudadanos sino que, por el contrario, genera problemas en la satisfacción de los ciudadanos ya que no pueden desarrollar de manera adecuada las actividades deportivas de su interés.

Resultado de lo anterior, parece existir un problema entre gestión

deportiva y la satisfacción ciudadana en el gobierno región al en el Calla, por lo que se deduce que el problema general es: ¿Qué relación existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao 2023? los problemas específicos de investigación son:(a) ¿Cuál es la relación entre presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, en el 2023?

(b) ¿Cuál es la relación entre infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, en el 2023? (c) ¿Cuál es la relación entre el recurso humano y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, en el 2023?

La justificación teórica de la investigación se apoya en que esta investigación aportará al desarrollo de nuevos paradigmas mediante la observación, estudio e interpretación de toda la data adquirida de la gestión deportiva en la región Callao. Siendo que el hábito de realizar actividades deportivas está en aumento y es de sumo interés para mantener una adecuada salud física y emocional en la población del Perú, y es estratégicamente adecuado empezar primero y en prioridad por los gobiernos locales y región ales. La investigación presenta su justificación práctica en que a través de los resultados logrados en la investigación se podrá observar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano, lo que permitirá tener una base sólida para desarrollar futuras propuestas de mejora en este ámbito. La justificación metodológica de la investigación se encuentra detallada en que se seguirán estrictos procesos metodológicos para la obtención de resultados que se verán reflejados en la consistencia del instrumento de investigación, el mismo que, podrá ser utilizado en futuras investigaciones para hacer otras mediciones entre variables

La investigación que presentó tiene como objetivo general: Determinar la relación de la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Adicionalmente, se plantean los objetivos específicos que son los siguientes: a) Determinar la relación de presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023; b) Determinar la relación de infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023; y c) Determinar relación de Recursos Humanos y satisfacción del ciudadano en la

región Callao, Perú,2023.

La presente investigación será cuantitativa, además a ello se busca determinar si existe relación entre las dos variables por lo que es indispensable plantear una serie de hipótesis para la investigación, definiendo así que la hipótesis general de la presente investigación es: Existe relación significativa entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Las hipótesis específicas de la investigación fueron:

a) Existe relación significativa entre presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023; b) Existe relación significativa entre infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023; y c) Existe relación significativa entre Recursos Humanos y satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú,2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes sobre la gestión deportiva, a nivel internacional podemos encontrar que:

González et al. (2020) desarrollaron un artículo científico titulado: “Los profesionales de la organización y gestión deportiva en Andalucía: Perfil profesional y características sociodemográficas y formativas”, su objetivo general era estudiar la línea profesional de los gerentes deportivos en municipios de la Comunidad de Andalucía. La metodología de investigación fue descriptiva, transversal e interpretativa que empleó una muestra de 118 municipios. Los resultados demuestran que los profesionales de gestión deportiva mejoran significativamente la organización de los eventos deportivos, así como también fortalecen la cultura organizacional. Se concluye que, el perfil formativo de la gestión deportiva se encuentra en un nivel de educación acorde a las ocupaciones referentes a la planificación y desarrollo de programas deportivos o administración de instalaciones deportivas.

Ávila et al. (2021) realizaron un artículo científico titulado: “El modelo de gestión deportiva de la provincia de Barcelona desde la óptica de los gestores deportivos municipales”, en este artículo científico se define que el objetivo general fue caracterizar el servicio del ámbito deportivo que ofrecen los municipios en la comunidad de Barcelona a partir de la visión de los encargados en dirigir la gestión deportiva. La metodología usada en la investigación fue cualitativa, transversal y no experimental, que empleó una entrevista a 15 gestores deportivos de los distintos municipios de Barcelona para poder obtener resultados de investigación. Los resultados demuestran que, no existe un estándar en la conformación de las estrategias organizativas seguidas por los Ayuntamientos al momento de proporcionar los servicios deportivos. Se concluye que, a pesar que el impulso del deporte compete al Estado, esta responsabilidad en gran parte ha sido trasladado a instituciones deportivas locales, como por ejemplo los clubes, aun cuando este método puede tener cuestionamientos en cuanto a la delegación de responsabilidades, esta práctica según parece estar operando adecuadamente en la provincia de Barcelona.

Gallardo y García (2019) desarrollaron una investigación titulada: “Los datos, las analíticas y la digitalización como claves del futuro en la Gestión Deportiva pública y privada”, el objetivo de la investigación fue reconocer lo esencial en las estrategias de gestión en servicios primordiales para cotejar y examinar la disparidad entre la esfera pública y el privada. La metodología de la investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal que desarrolló un estudio medible sobre las variables de la investigación. De los resultados de la investigación podemos inferir que el big data, los analíticas y resultados puestos en el plano digital son los instrumentos y competencias a los que se debe dar una mayor importancia y que se debe buscar darle fuerza en la gestión deportiva, sea desde la visión como organización empresarial o como la de la instrucción profesional. Se concluye en esta investigación que, hay un creciente y favorable uso de competencias propiciadas por la digitalización, sin embargo, la gestión de esta data aún está por debajo de la media y requeriría un mayor progreso para que sea una herramienta clave en la formación profesional de los futuros gestores deportivos.

Niebles et al. (2023) desarrollaron una investigación titulada: “Análisis sistémico del contexto mundial de gestión deportiva: aportes significativos de la revista Retos”, en esta investigación definieron que su objetivo general fue examinar la situación presente de la gestión deportiva a partir de una analítica del medio internacional y la contribución de la revista Retos ha propiciado dentro del rubro. La metodología usada en la investigación fue cualitativa, no experimental y transversal que empleó la metodología PRISMA para poder realizar un análisis exhaustivo de la literatura. En los resultados de la investigación se aprecia que uno de los constantes retos que enfrenta la gestión deportiva es incluso la valoración del efecto producido por los grandes eventos deportivos que causan una gran conmoción en el desarrollo urbanístico, el potenciamiento y afinamiento de la disposición del espacio urbano y el aumento de la competitividad de la sede anfitriona. Se concluyó que, la gestión deportiva es una disciplina de carácter complejo cuyo cimiento se encuentra en la conjugación de habilidades de carácter técnico, administrativo y de liderazgo, por esta razón hay una lucha constante por mantener un equilibrio favorable



entre el presupuesto y el costo de los materiales, insumos, equipos e instalaciones por lo que desarrollar un evento deportivos de forma profesional se ha convertido en un reto constante. Rozo et al. (2022) desarrollaron una investigación titulada: “La gestión deportiva en Latinoamérica: horizonte epistemológico y perspectivas actuales”, en ella definió que su objetivo general fue describir el horizonte epistemológico y la visión actual de la gestión deportiva en la región de América latina. El método de la investigación fue cualitativa, no experimental y descriptiva que buscó desarrollar el aumento de comprensión sobre la variable de gestión deportiva. Los resultados que arroja la tesis evidencian que la gestión deportiva como área de estudios es multidisciplinario que alberga hipótesis y métodos procedentes de las ciencias económicas, sociales, educativas y deportivas. Las conclusiones de la investigación apuntan a que la gestión deportiva engloba también a la administración deportiva, pero no se limita en ella, sino que abarca un mayor ámbito. Aunque ambas cumplen roles similares como son la planificación, organización, control o dirección de los medios o capital aprovechables para poder alcanzar los objetivos propuestos en las entidades deportivas, sin embargo, gestión deportiva basa sus procedimientos en la estrategia ya que usa los datos y herramientas provenientes de la administración como una herramienta para direccionar las decisiones y rumbos a seguir de una forma estratégicamente determinante y global.

Sobre los antecedentes en gestión deportiva, de la esfera nacional podemos hallar los siguientes datos:

Honores (2021) desarrolló una tesis titulada: “Propuesta para la gestión deportiva de las municipalidades distritales de la Provincia del Santa, 2”, en la tesis, indico que el objetivo general de su tesis fue diseñar y proponer estrategias de gestión deportiva en el espacio donde se desarrolló la investigación. La metodología de la investigación fue mixta que empleó métodos cualitativos y cuantitativos, descriptiva, no experimental y transversal. El resultado que arrojó la investigación demuestra que el 87% de la muestra encuestada percibe que la gestión deportiva es regular y que esta se encuentra supeditada a las necesidades de la población. Se concluye que, las herramientas de dirección

estratégica que toda planificación en gestión deportiva debe incluir son una adecuada evaluación de la organización, una práctica continua del uso de los procesos un adecuado uso de los recursos humanos y un continuo liderazgo gerencial. Alvites (2021) desarrolló una investigación titulada: “Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del Instituto Peruano del Deporte Lambayeque” define que su objetivo general fue realizar propuestas sobre planificación estratégica con el fin de enriquecer la gestión deportiva en el I.P.D La metodología usada en la investigación fue cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Los resultados de la investigación demuestran que 56%de los trabajadores consideran que existe una gestión deportiva regular e identifica que las dimensiones se encuentran relacionadas con el presupuesto, infraestructura y recursos humanos. Llego a la conclusión que, una pertinente planificación estratégica alcanzaría una mejora significativa en la gestión deportiva, a través del uso estrategias orientadas hacia la reestructuración de los activos, su diseño y el modelo organizativo.

Castro y Damián (2020) desarrollaron un artículo científico titulado: “Gestión deportiva y nivel de desempeño docente en profesores de Educación Física de la Unidad de gestión educativa de local 07”, en esta investigación definieron que su objetivo general fue establecer si existe una correspondencia entre gestión deportiva y el desempeño docente. La metodología de la investigación fue cuantitativa porque trabajó su análisis en función a datos numéricos, descriptivo, correlacional. Pudo demostrar en su investigación mediante los resultados que, la gestión deportiva es una tarea que demanda un gran compromiso, debido a que en la actualidad el deporte es visto como una herramienta para producir bienes a través de sus servicios. Se concluye que, se evidencia una relación directamente proporcional y relevante entre las dos variables estudiadas.

Lojas (2019) desarrolló una tesis titulada: “Influencia de la gestión deportiva en el desempeño del futbolista del Club de Primera División de Junín 2018”, tesis de Pregrado por la Universidad Privada del Norte, en esta tesis se buscó determinar mediante su objetivo general que existe una la relación entre las variables gestión deportiva y desempeño en los futbolistas del club. La

metodología usada en la tesis fue de carácter cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental, además es una investigación aplicada de hipótesis- deductiva. La investigación arroja resultados que evidencian que, existe una relación directamente proporcional entre la gestión deportiva y el desempeño del futbolista de primera división resaltando la importancia de definir de manera exacta los objetivos, así como también las metas valorando el conocimiento adecuado de gestión deportiva. Por ello concluye que, la gestión deportiva es importante para los clubes de fútbol que quieren mejorar su desempeño y que puedan alcanzar sus objetivos en sus distintos tiempos corto, mediano y largo

Quispe (2020) desarrolló su tesis con título: “Gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla Distrito de Chosica Lima 2019”, tesis de Pregrado por la Universidad Peruana de Las Américas, en ella definió que su objetivo general fue establecer el grado en que la gestión deportiva, a través de un el examen corporativo repercute en la masificación del futbol en el distrito. La metodología de la investigación fue de tipo básica, cuantitativa, descriptiva, no experimental, el instrumento que se utilizó en la investigación fue un cuestionario de 8 preguntas. El resultado de la investigación arroja que, un 55% de los encuestados en la muestra afirman que la gestión deportiva repercute significativamente en la masificación de la prácticadeportiva. Se concluye que, se pudo observar una relación entre las variables de gestión deportiva y la masificación de la práctica futbolística determinando que una adecuada gestión deportiva promueve el progreso de capacidades físicas y también de habilidades emocionales.

Sobre los antecedentes internacionales de la satisfacción del cliente encontramos que:

Villavicencio (2018) desarrolló una tesis titulada: "Satisfacción de los altosconsumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudadde Guayaquil", tesis de Maestría por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en ella definió que su objetivo general fue desarrollar una evaluaciónde satisfacción del consumidor de agua potable y si tiene alguna relación con la calidad del servicio brindado. El método usado en la

investigación fue básico, noexperimental, transversal y empleó un cuestionario usado para medir la relación entre variables. El resultado demuestra que la magnitud de satisfacción por parte del cliente se ve influenciada en la capacidad del personal de brindar atención demostrando un nivel de organización interno adecuado, modelos de liderazgo y controles internos. Finalmente concluye que, hay evidencias de relación entre la satisfacción del consumidor y la calidad del servicio ofrecido de agua potable en la ciudad de Guayaquil.

Tejeda et al. (2018) desarrollaron una investigación de título: "Variables del servicio determinantes de la satisfacción del cliente de una empresa de servicios líder, caso de estudios Pipas La Vena en Puerto Vallarta, Jal", en su tesis fijó como objetivo general evaluar si la variable de servicio al cliente fue el motivo fundamental para obtener satisfacción por parte de los clientes de la institución. El método usado en la investigación fue cualitativo, no experimental, explicativa, transversal y básica en la que utilizó el cuestionario para el recojo de datos en la investigación. Lo que muestran estos resultados es que, los encuestados se encuentran satisfechos con la velocidad con que se atienden las solicitudes del servicio ya que el 47.5% demostró estar medianamente satisfecho. Se concluye que, las variables cruciales para alcanzar una satisfacción por parte del usuario se encuentran relacionadas con la seguridad, empatía, facultad de responder interrogantes y problemáticas que reciben de parte del personal.

Rivera (2019) desarrolló una tesis de título: "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes de Guayaquil - Ecuador", el objetivo general de la tesis fue examinar la calidad de servicio con el grado de satisfacción de los clientes de la empresa. La metodología usada en el trabajo de investigación fue cuantitativa, descriptiva y no experimental y utilizó el cuestionario SERVQUAL para medir el nivel variable de satisfacción del consumidor. De acuerdo con los hallazgos, los clientes de la empresa están decepcionados por la calidad percibida de su servicio. En consecuencia, se puede decir que el término satisfacción del cliente está referido a lo que el consumidor espera y puede evaluarse en términos de parámetros de calidad del servicio.

Lucas (2021) realizó una tesis con el título: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, Ciudad de Puerto López”, tesis de Pregrado por la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en esta investigación el objetivo general fue determinar la repercusión que produce la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de artículos de ferretería. La metodología de la investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal que se analizó bajo el instrumento SERVQUAL para medir la variable satisfacción del cliente. El resultado que muestra la investigación gira en torno a que, las empresas no tienen un enfoque alto en la búsqueda de estrategias sobre la calidad de servicio para la satisfacción del cliente que se encuentra en constante búsqueda de mejores y óptimos servicios. En consecuencia, se concluye que, existe una relación directa y proporcional entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del cliente que puede ser medida a través del análisis de las dimensiones de tangibilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Noboa (2021) desarrolló una investigación titulada: “Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y mega Akabados El Descuento” en Chimborazo - Ecuador, El objetivo general del estudio, según su definición, era conocer de qué forma y en qué magnitud la calidad y la satisfacción del cliente impactaban en Cerámicas y Mega Akabados El Descuento. Además de ser no experimental, el estilo de investigación utilizado fue descriptivo y se realizó un examen exhaustivo de la literatura, lo que resultó en un enfoque mixto para el estudio. Según los hallazgos del estudio, el 26% de los clientes desconoce los controles que utiliza la empresa para dirigir el crecimiento de sus operaciones, y el 18% nunca había oído hablar de la jerarquía corporativa. Finalmente se determinó como resultado es necesario crear un plan de mejora continua basado en técnicas que incluyan y obliguen al colaborador a la satisfacción del cliente.

En cuanto a la base teórica en que se sostiene y fundamenta la gestión deportiva, podemos ver que para construir una definición de, lo que es la gestión deportiva es crucial y preciso buscar entender estos dos términos por separado para tener una visión más clara de la gestión y el deporte. Se entiende la gestión

es un conducto para la planificación, ejecución y seguimiento de los recursos invertidos para lograr los objetivos, la cadena de acciones a realizar para alcanzar cumplir las metas y el tiempo necesario para ejecutar; además, todo aquello que se encuentra inmerso en este proceso de acontecimientos, como aceptar el riesgo de tomar ciertas decisiones, o no alcanzar las metas trazadas, etc. (Benavides, 2011). Por su parte, el deporte es un fenómeno que día a día gana gran influencia en distintas comunidades, es algo inherente al ser humano que no es menos importante en nuestro tiempo que algunos fenómenos sociológicos, y el deporte es parte importante de la cultura contemporánea (Robayo, 2020).

Odriozola y Rodríguez (2020) explican que la gestión deportiva está vinculada a las tareas que pueden llevar a cabo los gestores, en otras palabras, acciones realizadas con el objetivo de dirigir y ejecutar toda acción que tenga como interés fundamental el deporte. Así, es evidente que la gestión deportiva incluye el crecimiento, la planificación y el control de cualquier institución asociada al deporte, así como su dirección y gestión. Junto con el uso correcto de los instrumentos para ello, también implica la selección de empleados cualificados que ayuden en el proceso.

Andrey (2022) detalla que la gestión deportiva eficiente debe incluir ciertas características, entre las que se encuentran la óptima utilización de todos los recursos para satisfacer los requerimientos de las personas que muestran algún grado de interés en el deporte, un enfoque en el logro efectivo de objetivos para expandir el deporte, la combinación y sistematización de los recursos involucrados en la gestión deportiva para alcanzar un logro y la mayor obtención de recursos con la mínima inversión.

El término "presupuesto" a menudo se entiende como una lista (un documento) que pone lado a lado los ingresos y egresos anticipados de una entidad económica para un período de tiempo específico. Aunque este método parece realista, un examen más detenido revela que se encuadra dentro de una cierta categoría metodológica que es exclusiva del campo de las finanzas, que se considera una ciencia. En consecuencia, el presupuesto puede ser visto

como un proceso metodológico general específico de las finanzas que, por un lado, ilustra cómo se forman y dimensionan los recursos financieros en determinadas entidades económicas, y por otro, distribuye los recursos a varios destinos con el fin de lograr metas predeterminadas (Vargas y Zavaleta, 2020).

La infraestructura se ha definido generalmente como un término complejo de bienes de capital, que proporcionan servicios en combinación con otros insumos, la infraestructura es más fácil de reconocer que de definir. Como bien público, cuando se entrega, otros individuos pueden seguir utilizándolo. Esto permite denominarlos bienes de consumo colectivo o, en el caso concreto de las infraestructuras, bienes de capital colectivo. El hecho de que los individuos utilicen estos bienes, pero se consideren colectivos, hace más difícil revelar las preferencias de los consumidores de los proyectos de infraestructuras (Cuenca y Torres, 2020).

El capital humano se entiende como todas las personas que están empleados por una empresa para lograr un objetivo determinado. Cada producto o servicio es el resultado del pensamiento y acción humana, el esfuerzo y las horas de trabajo que se dedicaron a su creación. Sin la ayuda de otros, no se puede crear ningún bien o servicio. Un recurso esencial para crear cualquier cosa es una persona humana. Toda empresa aspira a contar con personal calificado que mejore la organización (Armijos et al., 2019).

El término satisfacción del cliente alude a la sensación de satisfacción o insatisfacción que alguien experimenta después de comparar el desempeño (resultados) de un producto con los resultados de desempeño esperados. La dimensión o indicador de satisfacción del cliente se observa si el desempeño está por debajo de las expectativas de los clientes, si estos están insatisfechos, o si en sentido opuesto el desempeño cumple con las exigencias entonces el cliente está satisfecho, y si el desempeño supera lo esperado entonces el cliente está muy satisfecho (Silva et al., 2021).

La satisfacción del cliente es una mentalidad que se establece por la experiencia vivida. Se conoce como satisfacción a la valoración de las

calidad desde un producto, sus beneficios o incluso del propio producto que proporciona al cliente cierto grado de placer en relación con la satisfacción de sus demandas de consumo. Los factores de calidad, servicio y valor se pueden utilizar para producir dimensiones o indicadores de satisfacción del cliente. Darle al consumidor un valor excepcional es el secreto para fomentar la lealtad del cliente (Ramírez et al., 2020).



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación:**

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la investigación básica es aquella que consiste en recopilar información y responder a preguntas de investigación sobre qué, por qué y cómo. Consiste en aprender los hechos sobre un tema, averiguar por qué suceden las cosas, quizás mediante la investigación o la observación, y luego utilizar este conocimiento ampliado para comprender mejor el tema.

La presente investigación es de tipo básica debido a que busca mejorar los conocimientos existentes sobre las variables de la investigación, gestión deportiva y satisfacción del ciudadano, con el propósito de que se puedan diseñar futuras mejoras sobre la problemática observada en la región Callao. Además, es una investigación descriptiva porque pretende presentar la información como ocurre en su contexto natural.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Mendoza y Hernández (2018) Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación no experimental se puede dividir en tres categorías principales: investigación de una sola variable, investigación correlacional y cuasiexperimental e investigación cualitativa. La investigación se define como aquella que no involucra la manipulación de una variable independiente, la asignación aleatoria de sujetos a condiciones o la secuenciación de condiciones, o ambas.

Como no se alterará ninguna variable de investigación para producir hallazgos y no se creará ningún procedimiento experimental, este estudio no es experimental. A razón de establecer el vínculo entre las variables de investigación referentes a la gestión deportiva y la

satisfacción ciudadana en el ámbito investigado, el Gobierno Región al del Callao, también se trata de un estudio correlacional. Debido a que los datos de la investigación se recopilarán en un solo período de tiempo, también se requiere especificar que se trata de un estudio transversal. Variables y operacionalización

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Gestión deportiva

- **Definición conceptual:** La gestión deportiva implica cualquier combinación de competencias relacionadas con la planificación, organización, dirección, control, elaboración de presupuestos, liderazgo y evaluación en el contexto deportivo (Odriozola y Rodríguez, 2020).
- **Definición operacional:** Práctica de técnicas y estrategias para desarrollar actividades deportivas conceptualizadas en las funciones administrativas de planeamiento, organización, dirección y control.

#### Variable 2: Satisfacción del ciudadano

- **Definición conceptual:** La satisfacción del cliente es una métrica que evalúa qué tan felices y satisfechos están los consumidores con los productos, servicios y la experiencia que una empresa les brinda, (Silva, 2021).
- **Definición operacional:** La satisfacción del cliente se percibe como la reacción de un cliente ante una situación específica, ya que podrá mostrarse muy contento por el contrario muy incómodo por un servicio.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población de la investigación está constituida por el universo total de ciudadanos que residen en la región Callao, según el Gobierno Región al del Callao (2022) esta región registra una población de 994,494 habitantes.

- **Criterios de inclusión**

Ciudadanos que utilicen infraestructura deportiva o que sean beneficiarios de los servicios deportivos que ofrece el gobierno región al del Callao.

- **Criterios de exclusión**

Ciudadanos que no utilicen la infraestructura deportiva, ni sean beneficiarios de los servicios deportivos que el gobierno región al del Callao ofrece.

### **3.3.2. Muestra**

Para hallar la muestra de la investigación será necesario establecer ciertos criterios que permitan orientar adecuadamente los márgenes que indican las dimensiones de estudio, la muestra será de 40 personas beneficiarias de los servicios deportivos que ofrece la región Callao.

### **3.3.3. Muestreo**

El presente muestreo es no probabilístico y a conveniencia del investigador, pero tomando ciertos criterios de inclusión o exclusión como se detalla a continuación:

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis son los ciudadanos beneficiarios de servicios deportivos y los trabajadores del área de gestión deportiva del Gobierno Región al del Callao.

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

La técnica de la investigación es la encuesta a razón de que se busca realizar la valoración numérica de las variables de la investigación, se empleará esta técnica de investigación porque es la que permite disponer de un mejor control de las respuestas obtenidas de la muestra.

Para poder captar los datos se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, en el que se realizarán proposiciones para que la muestra de la investigación pueda marcar una alternativa indicando su percepción sobre el particular consultado, el instrumento estará dividido en

preguntas específicas para abordar cada dimensión de las variables estudiadas.

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de captación de datos será necesario distribuir un cuestionario digital usando herramientas de la plataforma Google forms que servirá como instrumento de recolección de datos, esta distribución se hará también por medios digitales a los ciudadanos que utilicen servicios de naturaleza deportiva ofrecidos por el gobierno región al del Callao.

Seguidamente las respuestas de los cuestionarios serán recopiladas en un banco de datos construido con el Software Microsoft Excel donde se asignará un espacio específico a cada una de las respuestas generadas por la muestra de la investigación. Se realizarán procesamientos estadísticos descriptivos para establecer los niveles percibidos sobre las variables de la investigación y los totales ponderados de cada variable de investigación.

Finalmente, la base de datos de Excel será trasladada al software IBM SPSS Versión 27 donde se realizarán los procedimientos de estadística inferencial así también el examen de fiabilidad con Alfa de Cronbach, el análisis que describe los resultados, la prueba del coeficiente de Kolmogórov-Smirnov y el análisis de correlación rho de Spearman, con estos datos que se analizarán, interpretarán, construirán y presentarán las conclusiones resultantes del estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para poder analizar los datos producidos en la investigación será necesario, en primer lugar, la estadística descriptiva para hacer una presentación de las respuestas y percepciones brindadas por la muestra de la investigación. Luego se procesará la estadística inferencial en la cual se presentará el estudio de las variables y la correlación entre ellas para poder lograr el cumplimiento de los objetivos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la composición de esta investigación se respetará de manera constante el Código de Ética planteado por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo, además, toda la información utilizada para el sustentoteórico de la investigación obedece a las normas APA. Para poder aplicar el cuestionario de este estudio se suministrará de manera paralela un consentimiento informado a las personas para que tengan entendido que el desarrollo de dicho cuestionario tiene fines únicamente académicos y que es anónimo.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de Normalidad

**Tabla 1:**  
*Resultado de la Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión deportiva	,246	50	,000	,874	50	,000
Satisfacción	,227	50	,000	,878	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Se examina la prueba de Kolmogorov-Smirnov y el Sig. Es menor de 0.05, podemos asegurar que los datos, no proceden de una distribución normal, como en este caso.

## ANÁLISIS DESCRIPTIVO E INFERENCIAL

### Análisis descriptivo Univariado

**Tabla 2:**  
*Resultados de la variable Gestión deportiva*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
Bajo	6	12,0	12,0	12,0
Regular	21	42,0	42,0	54,0
Bueno	16	32,0	32,0	86,0
Excelente	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Los datos analizados de la variable gestión deportiva muestran que predomina el nivel regular.

Da a conocer que, en una muestra de 40 encuestados, el 14 % (7) indico que tiene un nivel excelente, 32% (16) señalo tener un nivel bueno, el 42% (21) marco que tiene un nivel de regular y el 12% (6) registro que tiene un nivel bajo.

**Tabla 3:***Resultados de la variable Satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	18,0	18,0	18,0
Regular	15	30,0	30,0	48,0
Bueno	19	38,0	38,0	86,0
Excelente	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Los datos analizados de la variable satisfacción muestran que predomina el nivel bueno.

La tabla 3 revela que, en una muestra de 40 encuestados, el 14 % (7) indico que tiene un nivel excelente, 38% (19) señalo que tiene un nivel bueno, el 30% (15) marco que tiene un nivel de regular y el 18% (9) registro que tiene un nivel bajo.

**Tabla 4:***Resultados de la Dimensión Presupuesto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	8,0	8,0	8,0
Regular	22	44,0	44,0	52,0
Bueno	17	34,0	34,0	86,0
Excelente	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Los datos tras 4 preguntas en esta dimensión señalan que el nivel mayor es el regular

La tabla 4 hace notar que, en una muestra de 40 encuestados, el 14 % (7) indico que tiene un nivel excelente, 34% (17) señalo que tiene un nivel bueno, el 44% (22) registro que tiene un nivel de regular y el 8% (4) marco que tiene un nivel bajo.

**Tabla 5:*****Resultados de la Dimensión Infraestructura***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	14,0	14,0	14,0
Regular	17	34,0	34,0	48,0
Bueno	21	42,0	42,0	90,0
Excelente	5	10,0	10,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Los datos tras 4 preguntas en esta dimensión señalan que el nivel mayor es el bueno

La tabla 5, señala que, en una muestra de 40 encuestados, el 10% (5) indico que tiene un nivel excelente, 42% (21) marco que tiene un nivel bueno, el 34% (17) registro que tiene un nivel de regular y el 14% (7) apunto que tiene un nivel bajo.

**Tabla 6:*****Resultados de la Dimensión Recursos Humanos***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	12,0	12,0	12,0
Regular	18	36,0	36,0	48,0
Bueno	19	38,0	38,0	86,0
Excelente	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota: Los datos tras 4 preguntas en esta dimensión señalan que el nivel mayor es el bueno

La tabla 6, expuso una muestra de 40 encuestados, el 14% (7) señalo que tiene un nivel excelente, 38% (19) marco que tiene un nivel bueno, el 36% (18)registro que tiene un nivel de regular y el 12% (6) marco que tiene un nivel bajo.



## TABLAS CRUZADAS

### Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao

### Tabla 7:

*Resultados de tablas cruzadas de las variables Gestión deportiva y Satisfacción.*

			Satisfacción				Total
			BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Gestión deportiva	BAJO	Recuento	4	2	0	0	6
		% del total	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	REGULAR	Recuento	5	11	5	0	21
		% del total	10,0%	22,0%	10,0%	0,0%	42,0%
	BUENO	Recuento	0	2	13	1	16
		% del total	0,0%	4,0%	26,0%	2,0%	32,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	1	6	7
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	12,0%	14,0%
Total	Recuento	9	15	19	7	50	
	% del total	18,0%	30,0%	38,0%	14,0%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre la gestión deportiva y satisfacción

Se mostró en la tabla 7 Registro un conjunto del 14% (7) de los encuestados indicaron que la Gestión deportiva y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 32.5% (16) marcaron que hay un nivel Bueno. El 42% (21) mencionaron que se encuentra un nivel Regular. El 12% (6) indicando que hay un nivel Bajo entre Gestión deportiva y Satisfacción. Deduciéndose, que la relación es positiva y significativa, esto es, a mejor Gestión deportiva, mayor Satisfacción.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación de presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023

**Tabla 8:*****Resultados de tablas cruzadas de las presupuesto y satisfacción.***

			Satisfacción				
			BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Presupuesto	BAJO	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
	REGULAR	Recuento	5	11	6	0	22
		% del total	10,0%	22,0%	12,0%	0,0%	44,0%
	BUENO	Recuento	0	4	10	3	17
		% del total	0,0%	8,0%	20,0%	6,0%	34,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	3	4	7
		% del total	0,0%	0,0%	6,0%	8,0%	14,0%
Total	Recuento	9	15	19	7	50	
	% del total	18,0%	30,0%	38,0%	14,0%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre presupuesto y satisfacción

Se mostró en la tabla 8 Registro un grupo del 14% (7) de los encuestados indicaron que el Presupuesto y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 34% (17) marcaron que hay un nivel Bueno. El 44% (22) señalo que se encuentra un nivel Regular. El 8% (4) mencionaron que hay un nivel Bajo entre Presupuesto y Satisfacción. Deduciéndose, que la relación es positiva y significativa, esto es, a mejor Presupuesto, mayor la Satisfacción.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación de infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

**Tabla 9:*****Resultados de tablas cruzadas de Infraestructura y Satisfacción.***

			Satisfacción				
			BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	Total
Infraestructura	BAJO	Recuento	5	2	0	0	7
		% del total	10,0%	4,0%	0,0%	0,0%	14,0%
	REGULAR	Recuento	1	6	10	0	17
		% del total	2,0%	12,0%	20,0%	0,0%	34,0%
	BUENO	Recuento	3	7	8	3	21
		% del total	6,0%	14,0%	16,0%	6,0%	42,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	1	4	5
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	8,0%	10,0%
Total	Recuento	9	15	19	7	50	
	% del total	18,0%	30,0%	38,0%	14,0%	100,0%	

Se mostró en la tabla 9 Registro un grupo del 10% (5) de los encuestados señalaron que la Infraestructura y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 42% (21) indicando que hay un nivel Bueno. El 34% (17) señaló que se encuentra un nivel Regular. El 14% (7) indicando que hay un nivel Bajo entre Infraestructura y Satisfacción. Infiriéndose, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mejor Infraestructura, mejor la satisfacción.

**Objetivo específico 3:** Determinar relación de Recursos Humanos y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

**Tabla 10:**  
*Resultados de tablas cruzadas de Recursos Humanos y satisfacción.*

			Satisfacción				Total
			BAJO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
Recursos Humanos	BAJO	Recuento	4	2	0	0	6
		% del total	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	REGULAR	Recuento	5	10	3	0	18
		% del total	10,0%	20,0%	6,0%	0,0%	36,0%
	BUENO	Recuento	0	3	14	2	19
		% del total	0,0%	6,0%	28,0%	4,0%	38,0%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	2	5	7
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	10,0%	14,0%
Total	Recuento	9	15	19	7	50	
	% del total	18,0%	30,0%	38,0%	14,0%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre recursos humanos y satisfacción

Se mostró en la tabla 10 Existió un conjunto del 14% (7) de los encuestados indicaron que la Recursos Humanos y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 38% (19) señalando que hay un nivel Bueno. El 36% (18) marco que se encuentra un nivel Regular. El 12% (6) mencionaron que hay un nivel Bajo entre Recursos Humanos y Satisfacción. Infiriéndose, que la relación es positiva y significativa, esto es, a mejor Recursos Humanos, mejor la Satisfacción.

## Análisis Inferencial Hipótesis General

Ha: La Gestión deportiva se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Ho: La Gestión deportiva no se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  y Estadístico: Rho de Spearman.

**Tabla 11:**

*Resultado de la Correlación entre Gestión deportiva y satisfacción.*

		Gestión deportiva	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión deportiva	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,810**
		N	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,810**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

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

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre gestión deportiva y satisfacción

Conforme al coeficiente Rho de Spearman es 0,810 y de acuerdo con el baremo de estimación de Spearman, se halló una correlación positiva alta. Así también, el valor de probabilidad ( $p = 0,000$ ) es inferior que el valor crítico 0,05, por ello se resolvió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto sugiere la existencia de relación entre la variable 1 y la variable 2, deduciéndose así que para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, La Gestión deportiva se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

### Hipótesis Específica 1

Ha: El Presupuesto se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Ho: El Presupuesto no se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  y Estadístico: Rho de Spearman.

#### Tabla 12:

*Resultado de la Correlación entre las variables Presupuesto y satisfacción.*

			Presupuesto	Satisfacción
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre presupuesto y satisfacción

A razón que el coeficiente Rho de Spearman es 0,736 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, se evidencio una correlación positiva alta. Sumado a ello, el valor de probabilidad ( $p = 0,000$ ) es inferior que el valor crítico 0,05, sosteniendo así la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto sugiere la existencia de relación entre la dimensión 1 y la variable 2, deduciéndose así que para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, el Presupuesto se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

## Hipótesis Específica 2

Ha: La Infraestructura se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Ho: La Infraestructura no se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  y Estadístico: Rho de Spearman.

### Tabla 13:

*Resultado de la Correlación entre la Infraestructura y satisfacción.*

			Infraestructura	Satisfacción
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre infraestructura y satisfacción

Conforme al coeficiente Rho de Spearman es 0,501 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, se halló una correlación positiva alta. Así mismo, el valor de probabilidad ( $p = 0,000$ ) es inferior que el valor crítico 0,05, por ello se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto apunta a la existencia de relación entre la dimensión 2 y la variable 2, infiriéndose así que para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, La Infraestructura se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

### Hipótesis Específica 3

Ha: Los Recursos Humanos se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Ho: Los Recursos Humanos no se relaciona positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  y Estadístico: Rho de Spearman.

#### Tabla 14:

*Resultado de la Correlación entre Los Recursos Humanos y satisfacción.*

			Infraestructura	Satisfacción
Rho de Spearman	Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Nota: Datos obtenidos para analizar la relación entre recursos humanos y satisfacción

A razón que el coeficiente Rho de Spearman es 0,813 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, se puede indicar que encontró una correlación positiva alta. Así también, el valor de probabilidad ( $p = 0,000$ ) es inferior que el valor crítico 0,05, sosteniendo así la determinación de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, esto dio a entender la existencia de relación entre la dimensión 3 y la variable 2, infiriendo así que para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad, Los Recursos Humanos se relacionan positivamente con la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

## V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación se plantearon cuatro objetivos uno general y tres específicos, a través del estudio de los resultados se pudo evidenciar la existencia de una relación positiva y significativamente entre Gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Obteniendo datos; donde del 100% de los encuestados, el 14% (7) de los encuestados señalaron que la Gestión deportiva y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 32.5% (16) indicando que hay un nivel Bueno. El 42% (21) señalo que se encuentra un nivel Regular. El 12% (6) indicando que hay un nivel Bajo entre Gestión deportiva y Satisfacción. El coeficiente de correlación logrado tiene un valor de  $Rho = 0,810$  se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

A nivel internacional se encontró coincidencias referente a los de la presente investigación con los de González et al. (2020) en su artículo científico titulado: “Los profesionales de la organización y gestión deportiva en Andalucía: Perfil profesional y características sociodemográficas y formativas”, refiere que el perfil formativo de la gestión deportiva se encuentra en un nivel de educación acorde a las ocupaciones referentes a la planificación y desarrollo de programas deportivos o administración de instalaciones deportivas.

A nivel Nacional las conclusiones de Quispe (2020) en su tesis: “Gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla Distrito de Chosica Lima 2019”, habla de una relación positiva entre las variables de gestión deportiva y la masificación de la práctica futbolística determinando que una adecuada gestión deportiva promueve el progreso de capacidades físicas y también de habilidades emocionales; al igual que en este estudio se halló una relación positiva entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano evidenciando entonces una proporcionalidad entre la gestión deportiva y la masificación o la satisfacción de los usuarios de estos servicios deportivos

Andrey (2022) menciona que “se detalla que la gestión deportiva eficiente debe incluir ciertas características, entre las que se encuentran el



idóneo uso de todos los recursos en afán de satisfacer los requerimientos de las personas que muestran algún grado de interés en el deporte, un enfoque en el logro efectivo de objetivos para expandir el deporte, la combinación y sistematización de los recursos involucrados en la gestión deportiva para alcanzar un logro y la mayor obtención de recursos con la mínima inversión". Esto muestra una convergencia con los resultados de esta investigación en cuanto a la combinación de las dimensiones de la gestión deportiva ya que se encontró una relación directamente proporcional entre presupuesto, infraestructura y recursos humanos con la satisfacción ya que, a mejor sea la planificación y uso del presupuesto mayor será la satisfacción por parte de los ciudadanos usuarios de los servicios deportivos de la región Callao

La Gestión deportiva y la satisfacción resultó que tienen mucha relación y esto se puede evidenciar con los resultados de los objetivos e hipótesis, y se puede respaldar la información con los antecedentes en mención ya que teniendo una buena gestión deportiva existirá una satisfacción por los ciudadanos de la región del Callao ya que recibirán una apropiada calidad de deportes brindados por ellos.

En base del objetivo específico 1 e hipótesis específica 1 se pone en evidencia la presencia de una relación positiva y significativamente entre Presupuesto y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Obteniendo datos; donde del 100% de los encuestados, el 14% (7) de los encuestados señalaron que el Presupuesto y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 34% (17) indicando que hay un nivel Bueno. El 44% (22) señaló que se encuentra un nivel Regular. El 8% (4) indicando que hay un nivel Bajo entre Presupuesto y Satisfacción. Deduciéndose, que hay una relación positiva y significativa, en otras palabras, a mejor Presupuesto, mejor la Satisfacción. Entre Presupuesto y Satisfacción el coeficiente de correlación alcanzado tiene una valoración de  $Rho = 0,736$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

A nivel internacional Niebles et al. (2023) tesis titulada: “Análisis sistémico del contexto mundial de gestión deportiva”, Concluyo que, la gestión deportiva es una disciplina de carácter complejo cuyo cimiento se encuentra en la conjugación de habilidades de carácter técnico, administrativo y de liderazgo, por lo que desarrollar eventos deportivos de forma profesional se ha convertido en un reto constante. El papel de la infraestructura cobra relevancia para esta investigación coincidiendo con Niebles en lo complejo de conjugar distintas habilidades para planear desarrollar y dar un mantenimiento adecuado a la infraestructura deportiva con la que la región Callao cuenta

A nivel Nacional los resultados se confirmaron con los de Lojas (2019) desarrolló una tesis titulada: “Influencia de la gestión deportiva en el desempeño del futbolista del Club de Primera División de Junín 2018”, donde concluye que, la gestión deportiva es importante para los clubes de fútbol que quieren mejorar su desempeño y que puedan alcanzar sus objetivos en sus distintos tiempos corto, mediano y largo.

Por otro lado, según la teoría, a menudo se entiende como una lista (un documento) que pone lado a lado los ingresos y egresos anticipados de una entidad económica para un período de tiempo específico. Aunque este método parece realista, un examen más detenido revela que se encuadra dentro de una cierta categoría metodológica que es exclusiva del campo de las finanzas, que se considera una ciencia. En consecuencia, el presupuesto puede ser visto como un proceso metodológico general específico de las finanzas que, por un lado, ilustra cómo se forman y dimensionan los recursos financieros en determinadas entidades económicas, y por otro, distribuye los recursos a varios destinos con el fin de lograr metas predeterminadas (Vargas y Zavaleta, 2020).

El Presupuesto y la satisfacción resultó que tienen mucha relación y esto se puede evidenciar con los resultados de los objetivos e hipótesis, y se puede respaldar la información con los antecedentes en mención, sin embargo, se debe realizar un buen presupuesto con respecto a los puntos críticos, sueldo del personal, costo de los materiales a utilizar e infraestructura.

Referente al objetivo específico 2 e hipótesis específica 2 se logró descubrir la presencia de una relación positiva y significativamente entre Infraestructura y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Obteniendo datos; donde del 100% de los encuestados, el 10% (5) de los encuestados señalaron que la Infraestructura y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 42% (21) afirmando que existe un nivel Bueno. El 34% (17) afirmó que se ubica en un nivel Regular. El 14% (7) indicando que hay un nivel Bajo entre Infraestructura y Satisfacción. Deduciendo, que existe una relación positiva y significativa, esto es, mejor Infraestructura, mayor la Satisfacción. El coeficiente de correlación obtenido tiene un valor de  $Rho = 0,501$  es por ello que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

A nivel Nacional Alvites (2021) en su tesis: "Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del I.P.D" concluyó que, una pertinente planificación estratégica alcanzaría una mejora significativa en la gestión deportiva, a través del uso de estrategias orientadas hacia la reestructuración de los activos, su diseño y el modelo organizativo. Coincidiendo con los resultados de esta investigación ya que hay una relación proporcional entre una adecuada y suficiente infraestructura y la satisfacción de los usuarios que utilizan dichos equipamientos para su práctica deportiva o recreacional.

A nivel Internacional (Cuenca y Torres, 2020) concluye, la teoría de la infraestructura, se ha definido generalmente como un término complejo de bienes de capital, que proporcionan servicios en combinación con otros insumos, la infraestructura es más fácil de reconocer que de definir. Como bien público, cuando se entrega, otros individuos pueden seguir utilizándolo. El hecho de que los individuos utilicen estos bienes, pero se consideren colectivos, hace más difícil revelar las preferencias de los consumidores de los proyectos de infraestructuras.

En la investigación que presento la Infraestructura y Satisfacción resultó que tienen mucha relación y es una ventaja que la Región del Callao pueda brindar sus propias áreas de esparcimiento y realizar diferentes tipos de deporte en función a las diferentes edades con el fin de poder abarcar a la mayor

cantidad de ciudadanos, así mismo con otros distritos pueden llegar a los lugares más alejados.

En relación al objetivo específico 3 e hipótesis específica 3 se logró constatar la existencia de una relación positiva y significativamente entre Recursos Humanos y la satisfacción del ciudadano en el Gobierno Región al del Callao, Perú, 2023. Obteniendo datos; donde del 100% de los encuestados, el 14% (7) de los encuestados señalaron que la Recursos Humanos y Satisfacción tienen un nivel Excelente, 38% (19) señalando que existe un nivel Bueno. El 36% (18) afirmo que se encuentra un nivel Regular. El 12% (6) menciono que hay un nivel Bajo entre Recursos Humanos y Satisfacción. Deduciendo, que la relación es positiva y significativa, mejor dicho, a un alto nivel de los Recursos Humanos, mayor la Satisfacción. El coeficiente de correlación logrado tiene un valor de  $Rho = 0,813$  por lo que se resolvió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

A nivel Nacional Honores (2021): “Propuesta para la gestión deportiva de las municipalidades distritales de la Provincia del Santa” concluyó que, las herramientas de dirección estratégica que toda planificación en gestión deportiva debe incluir son una adecuada evaluación de la organización, una práctica continua del uso de las directrices para un apropiado uso de los recursos humanos y un continuo liderazgo gerencial.

Por lo que coincide con esta investigación en el sentido que los recursos humanos son de vital importancia para el desarrollo de una adecuada gestión deportiva los resultados muestran que una atención adecuada sumada a la amabilidad son factores que elevan la satisfacción de los ciudadanos y su percepción positiva para la gestión y los servicios deportivos que se brinda.

A nivel Internacional Gallardo y García (2019): “La digitalización en la Gestión Deportiva pública y privada”, concluyen en su investigación que, hay un creciente y favorable uso de competencias propiciadas por la digitalización, sin embargo, la gestión de esta data aún está por debajo de la media y requeriría un mayor progreso para que sea una herramienta clave en la formación profesional de los futuros gestores deportivos.

Los Recursos Humanos y la satisfacción en esta investigación coinciden con las conclusiones de Gallardo y García ya que son de suma importancia para la gestión deportiva su constante capacitación es determinante por ello deben estructurar bien la cantidad de personal para que puedan distribuirse y puedan dar clases de calidad asimismo contratar personal con la debida experiencia con el fin de profesionalizar el servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** se puso concluir que existe una relación positiva entre la Gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Como muestra la tabla 10 por ello, el valor  $Rho = 0,810$  lo cual indica una correlación positiva muy alta, con una significatividad de 95%. Además, se observó que el  $p=,000$ , resultó menor a 0,05 y, del mismo modo, se rechaza la hipótesis nula.

**Segunda:** se pudo concluir que el Presupuesto tiene relación positiva con la Satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Como lo muestra la tabla 11 por consiguiente, el valor  $Rho = 0,736$  lo que señala una correlación positiva alta, con una significatividad de 95%. Adicionalmente, se observó que el  $p=,000$ , resultó menor a 0,05 y, en esa misma línea, se rechaza la hipótesis nula.

**Tercera:** se llegó a la conclusión que la Infraestructura muestra relación positiva con la Satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Como lo muestra la tabla 12 puesto que, el valor  $Rho = 0,501$  por lo que señala una correlación positiva moderada, con una significatividad de 95%. También, se notó que el  $p=,000$ , resultó menor a 0,05 y, por añadidura, se rechaza la hipótesis nula.

**Cuarta:** se llegó a la conclusión que el Recursos Humanos tiene relación positiva con la Satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. Como indica la tabla 13 de ahí que, el valor  $Rho = 0,813$  por consiguiente revela una correlación positiva alta, con una significatividad de 95%. De igual forma, se notó que el  $p=,000$ , resultó menor a 0,05 y, del mismo modo, se rechaza la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Según la Ley orgánica de gobiernos región ales N°27867 donde indica en su artículo 47 que una de sus funciones es formular, aprobar, ejecutar políticas en favor de la educación deporte y recreación. Es por ello que en esa línea se recomienda aumentar el número de beneficiarios de la gestión deportiva apuntando a poblaciones que ven limitada su práctica deportiva como asentamientos humanos, personas que presenten algún tipo de discapacidad o adultos mayores así mismo poder implementar y/o acondicionar los lugares para que se pueda brindar los servicios deportivos buscando la calidad para que los ciudadanos eleven su grado de satisfacción.
- 2.** Según la dirección general de presupuesto público, el Callao a junio del 2023 solo ha ejecutado el 41% de su presupuesto por consiguiente se recomienda unaplaneación del presupuesto que se ajuste estrictamente con la capacidad de ejecución que presenta el gobierno región al del Callao promoviendo la diversidad de proyectos que ayuden a la ciudadanía sobre todo los relacionados al tema de esta investigación, que es la gestión deportiva.
- 3.** Se recomienda dar un mantenimiento adecuado y periódico de las instalaciones deportivas con las que cuenta el gobierno región al del Callao a finde garantizar su sostenimiento en el mayor tiempo posible ya que, es de suma importancia crear nueva infraestructura en lugares donde el gobierno región al aún no ha construido espacios acordes para la práctica deportiva o para la recreación
- 4.** Siendo que el recurso humano es el principal engranaje para poner en marcha toda la actividad de gestión y que ellos también deben sentir un grado de satisfacción o de realización personal a través de su desempeño profesional es muy conveniente dotarlos de capacitaciones constantes y promover en ellos la investigación científica a fin de buscar el bien común.

## REFERENCIAS

- Alpízar, M. (2018). La gestión económico-financiera en el desarrollo actual y perspectiva del Ministerio de Educación Superior y su red de instituciones. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 2(2), pp. 97-108.
- Alvites, M. (2021). *Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del Instituto Peruano del Deporte - Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Andrey, J. (2022). Revisión documental del perfil profesional en el administrador deportivo. *Ciencia y Deporte*, 7(1), pp. 177-206.
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), pp. 163-170.
- Ávila, M., Solanellas, F., Rosa, C. y Muñoz, J. (2021). El modelo de gestión deportiva de la provincia de Barcelona desde la óptica de los gestores deportivos municipales. *Podium*, 10(1), pp. 1-28.
- Benavides, G. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan De Bucay" del Canton General Antonio Elizalde (Bucay). Durante periodo 2010-2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja].
- Castro, C. y Damián, E. (2020). Gestión deportiva y nivel de desempeño docente en profesores de Educación Física. *PsiqueMag*, 9(2), pp. 8-17.
- Cepeda, J. y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, (36), pp. 35-54.
- Cuenca, A. y Torres, D. (2020). Impacto de la inversión en infraestructura sobre la pobreza en Latinoamérica en el período 1996-2016. *Población y Desarrollo*, 26(50), pp. 5-18.
- Gallardo, L. y García, J. (2019). Los datos, las analíticas y la digitalización como claves del futuro en la Gestión Deportiva pública y privada. *Comunicación y Hombre*, (16), pp. 133-149.
- Ganero, A. (2019). *La gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino*



Cáceres - Arequipa. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Gobierno Región al del Callao. (2022). *Plan de Acción Región al de Seguridad Ciudadana Región Callao*.  
Obtenido de:prototipo. Región  
callao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/files Contenido  
Seguridad/file190.pdf

González, P. (2021). *El perfil profesional en la gestión deportiva*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].

González, S., Palomares, J., Torres, B., Padial, R. y Cepero, M. (2020). Los profesionales de la organización y gestión deportiva en Andalucía: Perfil profesional y características sociodemográficas y formativas. *Journal of Sport and Health Research*, 12(2), pp. 140-151.

Honores, A. (2021). *Propuesta para la gestión deportiva de las municipalidades distritales de la Provincia del Santa, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Lojas, B. (2019). Influencia de la gestión deportiva en el desempeño del futbolista del Club de Primera División de Junín 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].

Lucas, A. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, Ciudad de Puerto López. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

Mestre, J. (2013). Componentes de la Gestión Deportiva. Una aproximación. *VIREF Revista de Educación Física*, 2(2), pp. 1-19.

Morales, V., Pérez, R., Morquecho, R. y Hernández, A. (2016). Generalizabilidad y Gestión Deportiva. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), pp. 161-170.

Niebles, W., Sanabria, J. y Silveira, Y. (2023). Análisis sistémico del contexto mundial de gestión deportiva: aportes significativos de la revista Retos. *Retos*, 48, pp. 481-493.

- Noboa, C. (2021). Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y mega Akabados El Descuento. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
- Odriozola, S. y Rodríguez, A. (2020). Apuntes para el perfeccionamiento de la gestión deportiva en Cuba: el caso del béisbol. *Podium*, 15(3), pp. 678-693.
- Quispe, P. (2020). Gestión deportiva y su influencia en la masificación del fútbol en el barrio Campamento La Perla Distrito de Chosica Lima 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de Las Américas].
- Ramírez, E., Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS*, 10(20), pp. 329-343.
- Reyes, M. (2018). La satisfacción de clientes/deportistas y trabajadores en entidades deportivas como determinante de los servicios deportivos. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León].
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Robayo, U. (2020). *Diseño de un modelo de gestión de calidad deportivo público que se articule con las directrices de la nación y responda a las necesidades propias de un municipio categoría VI*. [Tesis de Maestría, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales].
- Rozo, K., Porras, K., Bolívar, O., Castro, J. y Liévano, J. (2022). La gestión deportiva en Latinoamérica: horizonte epistemológico y perspectivas actuales. *Retos*, (46), pp. 1015-1021.
- Ruiz, P., Puyana, M., Gaviria, J. y Oliver, A. (2018). Aplicación de la teoría de la generalizabilidad en la evaluación de servicios en gestión deportiva. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 7(2), pp. 49-56.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), ePub.

- Vargas, J. y Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2), ePub.
- Villavicencio, S. (2018). Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
- Biscaia, R. , Correia, A. , Santos, T. , Ross, S. , & Yoshida, M. ( 2017 ). Service quality and value perceptions of the FIFA World Cup in Brazil Event Management , Volume 21, Number 2, 2017, pp. 201-216(16) Publisher: Cognizant Communication Corporation.
- Rui Biscaia, Masayuki Yoshida & Yukyoum Kim (2023) Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport.
- T. Christopher Greenwell, Janet S. Fink and Donna L. Pastore (2022) Evaluating the influence of physical sports facilities on customer satisfaction in the context of service experience, *Sport Management Review*, 5:2, 129-148.
- Ebru Arac, Ilgar (2019) Content analysis of Turkish job satisfaction studies in the field of sport management: a qualitative metasynthesis study. *Journal of Education and Learning*, v8 n1 p100-108.
- Parks, J. B., & Parra, L. F. (1994). Job satisfaction of sport management alumnae/i. *Journal of Sport Management*, 8(1), 49-56.
- Johnson, J. E., Giannoulakis, C., Felver, N., Judge, L. W., David, P. A., & Scott, B. F. (2017). Motivation, satisfaction, and retention of sport management student volunteers.
- Fişekçioğlu, İ. B., & Duman, S. (2010). An investigation of job satisfaction levels of sports managers working in amateur sports clubs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 4901-4905.
- Wang, Y. S., & Wu, T. J. (2016). Student satisfaction scale development and application for sport management in China. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 13(5), 1429-1444.
- Dixon, M. A., & Warner, S. (2010). Employee satisfaction in sport: Development of a multi-dimensional model in coaching. *Journal of Sport Management*, 24(2), 139-168.

- Ye Hoon Lee and Packianathan C. (2018) Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction and turnover intention in sport leadership, *European Sport Management Quarterly*, 18:4, 393-412.
- Yasartürk, F. (2019). Analysis of the Relationship between Academic Self-Efficacy and Leisure Satisfaction Levels in University Students. *Journal of Education and Training Studies* , 7 (3), 106-115.
- Berber, U. and Mollaoğulları, H. (2020). The effect of service quality on the satisfaction of athletes participating in sport programs. *European Journal of Physical Education and Sport Sciences* .
- Aygün, M. (2021). Analysis of the relationship between job satisfaction and organizational trust of physical education and sports teachers. *Journal of Pedagogical Research*,5 (1), 203-215.
- Moura e Sá, P., & Cunha, P. (2019). Drivers of customer satisfaction and loyalty in swimming pools. *TQM Journal* , 31 (3), 436-450.
- Markus, Z., Perovic, D., Pekovic, S., & Popovic, S. (2019). Assessing tourist revisit intention through offered sport and recreation services. *Business Systems Research: international journal of the Society for the Advancement of Innovation and Research in Economics* , 10 (2), 141-150.
- Prayag, G. and Grivel, E. (2018). Antecedents of sport event satisfaction and behavioral intentions: the role of sport identification, motivation and place dependence. *Event Management* , 22 (3), 423-439.
- Eirín-Nemiña, R., Sanmiguel-Rodríguez, A., & Rodríguez-Rodríguez, J. (2022). Satisfacción profesional del profesorado de educación física. *Deporte, Educación y Sociedad* , 27 (1), 85-98.
- Tsuji, Y., Bennett, G., & Zhang, J. (2007). Consumer satisfaction with an action sports event. *Sport Marketing Quarterly*, 16(4), 199.
- Van Leeuwen, L., Quick, S., & Daniel, K. (2002). The sport spectator satisfaction model: A conceptual framework for understanding the satisfaction of spectators. *Sport management review*, 5(2), 99-128.

- Çiftçi, S., Gökçel, B., & Demirkıran, Y. (2015). Analyse of the expectations of the sports management students in terms of quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 2602-2609.
- Chen, S., Preuss, H., Hu, X., Kenyon, J. and Liang, X. (2021). Sport policy development in China: legacies of the 2008 beijing summer olympicgames and the 2022 winter olympic games. *Journal of Global Sport Management* , 6 (3), 234-263.
- Elahi, A., Moradi, E. and Saffari, M. (March 2020). Antecedents and consequences of tourist satisfaction in sporting events: Mediating role of destination image. In *Journal of Convention & Event Tourism* (Vol. 21, No. 2, pp. 123-154). Routledge.
- Kim, M., Do Kim, Y., & Lee, HW (2020). Time to consider athletes' well-being and performance satisfaction: the roles of authentic leadership and psychological capital. *Journal of sport management* , 23 (5), 964-977.
- Sider, S. T., García, A. C., el Hierro Pinés, D., & del Castillo, J. M. (2019). Componentes de la satisfacción del cliente interno en centros deportivos de la Comunidad de Madrid. Su influencia en la gestión. *Revista Española de Educación Física y Deportes*, (426), ág-482.
- Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. C. (2020). Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 105-112.
- Chueca, P. A., Ejjaberi, A. E., & Ivern, X. T. (2018). La satisfacción de los usuarios de actividades dirigidas de los Centros deportivos municipales de Barcelona. *SPORT TK-Revista EuroAmericana De Ciencias Del Deporte*, 27-34.
- Onetti-Onetti, W., Castillo-Rodríguez, C. L., & Castillo-Rodríguez, A. (2018). Evaluación de características de las personas mayores y su relación con la calidad percibida de la gestión deportiva. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 7(2), 110-118.

# **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>Título de la investigación:</b> Gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, Perú, 2023. <b>Autor:</b> Sánchez Casapia, José Alexander							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión deportiva				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao en el 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación de presupuesto y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023</p> <p>Determinar la relación de</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en el Gobierno Región del Callao, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre presupuesto y satisfacción del ciudadano en el Gobierno Región del Callao, 2023</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>X<sub>1</sub>: Presupuesto</p> <p>X<sub>2</sub>: Infraestructura</p> <p>X<sub>3</sub>: Recursos Humanos</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Indicadores X<sub>1</sub>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto planificado.</li> <li>- Presupuesto ejecutado.</li> </ul> <p>Indicadores X<sub>2</sub>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad.</li> <li>- Equipamiento.</li> </ul> <p>Indicadores X<sub>3</sub>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación.</li> <li>- Propuestas.</li> </ul>	<p><b>Ítems</b></p> <p>Presupuesto planificado</p> <p>1-2</p> <p>Presupuesto ejecutado</p> <p>3-4</p> <p>Accesibilidad</p> <p>5-6</p> <p>Equipamiento</p> <p>7-8</p> <p>Capacitación</p> <p>9-10</p> <p>Propuestas</p> <p>11-12</p>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p>Ordinal – Likert</p> <p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Indiferente</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Bajo: 1 – 2.33</p> <p>Medio: 2.33 – 3.66</p> <p>Alto: 3.66 – 5</p>

<p>¿Cuál es la relación entre infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el recurso humano y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023?</p>	<p>infraestructura y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023</p> <p>Determinar relación de los Recursos Humanos y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023</p>	<p>Existe una relación significativa entre infraestructura y satisfacción del ciudadano en el Gobierno Región del Callao, 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre Recursos Humanos y satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.</p>	<b>Variable 2: Satisfacción del ciudadano</b>				
			<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Y1: Atención</p> <p>Y2: Tangibilidad</p> <p>Y3: Empatía</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>Indicadores Y1: - Habilidad. - Eficiencia.</p> <p>Indicadores Y2: - Satisfacción. - Suficiencia.</p> <p>Indicadores Y3: - Amabilidad. - Atención.</p>	<p><b>Ítems</b></p> <p>Habilidad 13</p> <p>Eficiencia 14-15</p> <p>Satisfacción 16</p> <p>Suficiencia 17-18</p> <p>Amabilidad 19</p> <p>Atención 20-21</p>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p>Ordinal – Likert</p> <p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: En desacuerdo</p> <p>3: Indiferente</p> <p>4: De acuerdo</p> <p>5: Totalmente de acuerdo</p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p> <p>Bajo: 1 – 2.33</p> <p>Medio: 2.33 – 3.66</p> <p>Alto: 3.66 - 5</p>



Tipo y diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas a utilizar
<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-Deductivo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-Correlacional.</p> <p><b>Corte:</b> Transversal.</p>	<p><b>Población:</b> 994,494 habitantes del Gobierno Región al del Callao.</p> <p><b>Muestra:</b> 40 habitantes del Gobierno Región al del Callao.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico– a conveniencia</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p>	<p><b>Prueba de normalidad:</b> Kolmogorov-Smirnov.</p> <p><b>Descriptiva:</b> Tablas y gráficos en Microsoft Excel.</p> <p><b>Inferencial:</b> Rho de Spearman y T de Student para prueba de hipótesis en IBM SPSS Versión 27.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Gestión deportiva	La combinación de habilidades vinculadas con la planificación, ejecución, supervisión, evaluación y liderazgo en un entorno deportivo se denomina gestión deportiva (Odrizola y Rodríguez, 2020).	Práctica de técnicas y estrategias para desarrollar actividades deportivas conceptualizadas en las responsabilidades de función administrativa de planificación, ejecución, supervisión, evaluación y liderazgo	X1: Presupuesto X2: Infraestructura X3: Recursos Humanos	Indicadores X1: <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto planificado.</li> <li>Presupuesto ejecutado.</li> </ul> Indicadores X2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesibilidad.</li> <li>Equipamiento.</li> </ul> Indicadores X3: <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación.</li> <li>Propuestas.</li> </ul>	<b>Ordinal – Likert</b> 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
Satisfacción del ciudadano	El termino satisfacción del cliente se puede definir como una métrica que evalúa qué tan satisfecho está un cliente con los bienes, servicios y capacidades que una empresa le ofrece (Silva, 2021).	La satisfacción del cliente se percibe como la reacción de un cliente ante una situación específica, ya que podrá mostrarse muy contento o por el contrario muy incómodo por un servicio.	Y1: Atención Y2: Tangibilidad Y3: Empatía	Indicadores Y1: <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidad.</li> <li>Eficiencia.</li> </ul> Indicadores Y2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción.</li> <li>Idoneidad.</li> </ul> Indicadores Y3: <ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad.</li> <li>Atención.</li> </ul>	

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos para la Gestión Deportiva

V1

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	12

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Presupuesto</b>						
1	Se realiza una planificación adecuada del presupuesto asignado al deporte por el Gobierno Región al del Callao.					
2	El deporte tiene una asignación de presupuesto que corresponde a sus costos					
3	La totalidad del presupuesto asignado a las actividades deportivas se ejecuta de manera adecuada.					
4	Existe presupuesto para dar mantenimiento de las instalaciones o compra de material didáctico					
<b>Dimensión: Infraestructura</b>						
5	La infraestructura deportiva existente es accesible para los ciudadanos del Gobierno Región al del Callao.					
6	Es importante la infraestructura para la práctica de actividades deportivas					
7	La infraestructura deportiva disponible cuenta con el equipamiento adecuado para actividades deportivas.					
8	La infraestructura ha sido diseñada y construida según las necesidades de los ciudadanos					
<b>Dimensión: Recursos Humanos</b>						
9	El gobierno región al del Callao se preocupa por capacitar al personal responsable sobre eventos y actividades deportivas.					
10	Las personas que laboran en el área de deportes del gobierno región al del Callao practican una comunicación y atención efectiva con los ciudadanos					
11	Las personas que laboran en la región Callao planifican y diseñan propuestas de índole deportivo en función a las necesidades de los ciudadanos					
12	Hay un número de personas laborando en el área de deportes acorde a la demanda de servicios deportivos de los ciudadanos					

V2

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	15	100,0	,955	9
	Excluido	0	,0		
	Total	15	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Anexo 4: Instrumento utilizado para el recojo de datos referidos a la Satisfacción del Ciudadano

Ítem	Afirmación	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Atención</b>						
13	Las personas que laboran en la región Callao poseen habilidades adecuadas para brindar atención a los ciudadanos.					
14	El personal que labora en la región Callao cumple de manera adecuada con las actividades o eventos planeados					
15	Las personas que laboran en la región Callao ejecutan las acciones derivadas de la gestión deportiva con un uso eficiente de los recursos					
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>						
16	La infraestructura deportiva brindada por el Gobierno Región al del Callao satisface las necesidades de los ciudadanos.					
17	La cantidad de espacios designados a las actividades deportivas es idónea en la región Callao.					
18	La infraestructura deportiva del Gobierno Región al del Callao recibe mantenimiento adecuado.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
19	Las personas que laboran en la región Callao son amables con los usuarios.					
20	El personal del gobierno región al del Callao brinda una atención ágil y oportuna.					
21	Las personas que laboran en la región Callao son eficaces promoviendo a los ciudadanos los servicios deportivos que ofrece el gobierno región al del Callao.					

## Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión deportiva**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Eduardo Martínez Ponce
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para medir la variable <b>Gestión deportiva</b> .
Autor:	Sanchez C.2023, adaptado de Gamero D. (2019).
Procedencia:	Gobierno Región al del Callao.
Administración:	Colaboradores de la entidad publica
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Región al del Callao.
Significación:	El instrumento de medición (escala) consta de 09 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Presupuesto (Planificado, ejecutado) Infraestructura (Accesibilidad, equipamiento) Recursos Humanos (Capacitación, propuestas) el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con un grado de valoración del 1 al 5.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión deportiva</b> Odriozola y Rodríguez (2020) explican que la gestión deportiva está vinculada a las tareas que pueden llevar a cabo los gestores, en otras palabras, acciones realizadas con el objetivo de dirigir y ejecutar toda acción que tenga como interés fundamental el deporte	Presupuesto	A menudo se entiende como una lista (un documento) que pone lado a lado los ingresos y egresos anticipados de una entidad económica para un período de tiempo específico. Aunque este método parece realista, un examen más detenido revela que se encuadra dentro de una cierta categoría metodológica que es exclusiva del campo de las finanzas, que se considera una ciencia. (Vargas y Zavaleta, 2020).
	Infraestructura	Se ha definido generalmente como un término complejo de bienes de capital, que proporcionan servicios en combinación con otros insumos, la infraestructura es más fácil de reconocer que de definir. (Cuenca y Torres, 2020).
	Recursos humanos	Se entiende como todas las personas que están empleados por una empresa para lograr un objetivo determinado. Cada producto o servicio es el resultado del pensamiento y acción humana, el esfuerzo y las horas de trabajo que se dedicaron a su creación. (Armijos et al., 2019).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **Gestión deportiva**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 8.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DEPORTIVA.

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Presupuesto planificado.	Se realiza una planificación adecuada del presupuesto asignado al deporte por el Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	El deporte tiene una asignación de presupuesto que corresponde a sus costos	4	4	4	
Presupuesto ejecutado	La totalidad del presupuesto asignado a las actividades deportivas se ejecuta de manera adecuada.	4	4	4	
	Existe presupuesto para dar mantenimiento de las instalaciones o compra de material didáctico	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Accesibilidad	La infraestructura deportiva existente es accesible para los ciudadanos del Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	Es importante la infraestructura para la práctica de actividades deportivas	4	4	4	
Equipamiento	La infraestructura deportiva disponible cuenta con el equipamiento adecuado para actividades deportivas.	4	4	4	
	La infraestructura ha sido diseñada y construida según las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Capacitación	El gobierno región al del Callao se preocupa por capacitar al personal responsable sobre eventos y actividades deportivas.	4	4	4	
	Las personas que laboran en el área de deportes del gobierno región al del Callao practican una comunicación y atención efectiva con los ciudadanos	4	4	4	
Propuestas	Las personas que laboran en la región Callao planifican diseñan propuestas de índole deportivo en función a las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	Hay un número de personas laborando en el área de deportes acorde a la demanda de servicios deportivos de los ciudadanos				



**Eduardo Martínez Ponce**

**DNI: 43337343**





**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del ciudadano</b>  La satisfacción del cliente o en este caso del ciudadano es una mentalidad que se establece por la experiencia vivida. Se conoce como satisfacción a la valoración de las cualidades de un producto, sus beneficios o incluso del propio producto que proporciona al cliente cierto grado de placer en relación con la satisfacción de sus demandas de consumo	Atención	La atención al cliente simboliza un instrumento estratégico que le añade valor a un producto o servicio en relación a las ofertas de competidores y logrando mejorar la imagen global del producto (Blanco, 2021)
	Tangibilidad	Se refiere a la capacidad de poder mostrar, dar evidencia y hacer palpable las propuestas de valor que un bien o servicio pone en oferta
	Empatía	Entendemos como la capacidad de entender a otro sujeto de forma asertiva hasta un plano emocional

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **satisfacción del ciudadano**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 9.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

### • PRIMERA DIMENSIÓN: ATENCIÓN

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Habilidad	Las personas que laboran en la región Callao poseen habilidades adecuadas para brindar atención a los ciudadanos.	4	4	4	
Eficiencia	El personal que labora en el gobierno región al del Callao cumple de manera adecuada con las actividades o eventos planeados	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao ejecutan las acciones derivadas de la gestión deportiva con un uso eficiente de los recursos	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Satisfacción	La infraestructura deportiva brindada por el Gobierno Región al del Callao satisface las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
Idoneidad	La cantidad de espacios designados a las actividades deportivas son idóneos en la región Callao.	4	4	4	
	La infraestructura deportiva del Gobierno Región al del Callao recibe mantenimiento adecuado.	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Amabilidad	Las personas que laboran en la región Callao son amables con los usuarios.	4	4	4	
Atención	El personal del gobierno región al del Callao brinda una atención ágil y oportuna.	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao son eficaces promoviendo a los ciudadanos los servicios deportivos que ofrece el gobierno región al del Callao.	4	4	4	



**Eduardo Martínez Ponce**  
DNI: 43337343

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión deportiva**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Lenmy Stephanie Ochoa Santos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para medir la variable <b>Gestión deportiva</b> .
Autor:	Sanchez C.2023, adaptado de Gamero D. (2019).
Procedencia:	Gobierno Región al del Callao.
Administración:	Colaboradores de la entidad publica
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Región al del Callao.
Significación:	El instrumento de medición (escala) consta de 09 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Presupuesto (Planificado, ejecutado) Infraestructura (Accesibilidad, equipamiento) Recursos Humanos (Capacitación, propuestas) el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con un grado de valoración del 1 al 5.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión deportiva</b> Odriozola y Rodríguez (2020) explican que la gestión deportiva está vinculada a las tareas que pueden llevar a cabo los gestores, en otras palabras, acciones realizadas con el objetivo de dirigir y ejecutar toda acción que tenga como interés fundamental el deporte	Presupuesto	A menudo se entiende como una lista (un documento) que pone lado a lado los ingresos y egresos anticipados de una entidad económica para un período de tiempo específico. Aunque este método parece realista, un examen más detenido revela que se encuadra dentro de una cierta categoría metodológica que es exclusiva del campo de las finanzas, que se considera una ciencia. (Vargas y Zavaleta, 2020).
	Infraestructura	Se ha definido generalmente como un término complejo de bienes de capital, que proporcionan servicios en combinación con otros insumos, la infraestructura es más fácil de reconocer que de definir. (Cuenca y Torres, 2020).
	Recursos humanos	Se entiende como todas las personas que están empleados por una empresa para lograr un objetivo determinado. Cada producto o servicio es el resultado del pensamiento y acción humana, el esfuerzo y las horas de trabajo que se dedicaron a su creación. (Armijos et al., 2019).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **Gestión deportiva**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 10.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DEPORTIVA.

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Presupuesto planificado.	Se realiza una planificación adecuada del presupuesto asignado al deporte por el Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	El deporte tiene una asignación de presupuesto que corresponde a sus costos	4	4	4	
Presupuesto ejecutado	La totalidad del presupuesto asignado a las actividades deportivas se ejecuta de manera adecuada.	4	4	4	
	Existe presupuesto para dar mantenimiento de las instalaciones o compra de material didáctico	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Accesibilidad	La infraestructura deportiva existente es accesible para los ciudadanos del Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	Es importante la infraestructura para la práctica de actividades deportivas	4	4	4	
Equipamiento	La infraestructura deportiva disponible cuenta con el equipamiento adecuado para actividades deportivas.	4	4	4	
	La infraestructura ha sido diseñada y construida según las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Capacitación	El gobierno región al del Callao se preocupa por capacitar al personal responsable sobre eventos y actividades deportivas.	4	4	4	
	Las personas que laboran en el área de deportes del gobierno región al del Callao practican una comunicación y atención efectiva con los ciudadanos	4	4	4	
Propuestas	Las personas que laboran en la región Callao planifican diseñan propuestas de índole deportivo en función a las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	Hay un número de personas laborando en el área de deportes acorde a la demanda de servicios deportivos de los ciudadanos				



**Lenmy Stephanie Ochoa Santos**  
DNI: 41542187



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del ciudadano**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Lenmy Stephanie Ochoa Santos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Escuela Militar de Chorrillos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable <b>satisfacción del ciudadano</b> .
Autor:	Sanchez C.2023, adaptado de Gamero D. (2019).
Procedencia:	Gobierno Región al del Callao.
Administración:	Colaboradores de la entidad publica
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Región al del Callao.
Significación:	El instrumento de medición (escala) consta de 09 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Atención (habilidades, eficiencia) Tangibilidad (suficiente, mantenimiento) Empatía (amabilidad, eficacia) El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con un grado de valoración del 1 al 5.

**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del ciudadano</b>  La satisfacción del cliente o en este caso del ciudadano es una mentalidad que se establece por la experiencia vivida. Se conoce como satisfacción a la valoración de las cualidades de un producto, sus beneficios o incluso del propio producto que proporciona al cliente cierto grado de placer en relación con la satisfacción de sus demandas de consumo	Atención	La atención al cliente simboliza un instrumento estratégico que le añade valor a un producto o servicio en relación a las ofertas de competidores y logrando mejorar la imagen global del producto (Blanco, 2021)
	Tangibilidad	Se refiere a la capacidad de poder mostrar, dar evidencia y hacer palpable las propuestas de valor que un bien o servicio pone en oferta
	Empatía	Entendemos como la capacidad de entender a otro sujeto de forma asertiva hasta un plano emocional

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **satisfacción del ciudadano**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

### 11.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

#### • PRIMERA DIMENSIÓN: ATENCIÓN

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Habilidad	Las personas que laboran en el gobierno región al del Callao poseen habilidades adecuadas para brindar atención a los ciudadanos.	4	4	4	
Eficiencia	El personal que labora en el gobierno región al del Callao cumple de manera adecuada con las actividades o eventos planeados	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao ejecutan las acciones derivadas de la gestión deportiva con un uso eficiente de los recursos	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD**

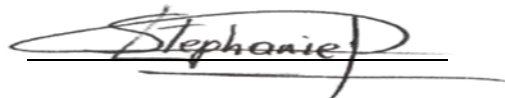
- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Satisfacción	La infraestructura deportiva brindada por el Gobierno Región al del Callao satisface las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
Idoneidad	La cantidad de espacios designados a las actividades deportivas son idóneos en la región Callao.	4	4	4	
	La infraestructura deportiva del Gobierno Región al del Callao recibe mantenimiento adecuado.	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Amabilidad	Las personas que laboran en la región Callao son amables con los usuarios.	4	4	4	
Atención	El personal del gobierno región al del Callao brinda una atención ágil y oportuna.	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao son eficaces promoviendo a los ciudadanos los servicios deportivos que ofrece el gobierno región al del Callao.	4	4	4	



**Lenmy Stephanie Ochoa Santos**  
DNI: 41542187

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**gestión deportiva**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Escuela Superior de Guerra del Ejercito
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Encuesta para medir la variable <b>Gestión deportiva</b> .
Autor:	Sanchez C.2023, adaptado de Gamero D. (2019).
Procedencia:	Gobierno Región al del Callao.
Administración:	Colaboradores de la entidad publica
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Región al del Callao.
Significación:	El instrumento de medición (escala) consta de 09 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Presupuesto (Planificado, ejecutado) Infraestructura (Accesibilidad, equipamiento) Recursos Humanos (Capacitación, propuestas) el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con un grado de valoración del 1 al 5.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión deportiva</b> Odriozola y Rodríguez (2020) explican que la gestión deportiva está vinculada a las tareas que pueden llevar a cabo los gestores, en otras palabras, acciones realizadas con el objetivo de dirigir y ejecutar toda acción que tenga como interés fundamental el deporte	Presupuesto	A menudo se entiende como una lista (un documento) que pone lado a lado los ingresos y egresos anticipados de una entidad económica para un período de tiempo específico. Aunque este método parece realista, un examen más detenido revela que se encuadra dentro de una cierta categoría metodológica que es exclusiva del campo de las finanzas, que se considera una ciencia. (Vargas y Zavaleta, 2020).
	Infraestructura	Se ha definido generalmente como un término complejo de bienes de capital, que proporcionan servicios en combinación con otros insumos, la infraestructura es más fácil de reconocer que de definir. (Cuenca y Torres, 2020).
	Recursos humanos	Se entiende como todas las personas que están empleados por una empresa para lograr un objetivo determinado. Cada producto o servicio es el resultado del pensamiento y acción humana, el esfuerzo y las horas de trabajo que se dedicaron a su creación. (Armijos et al., 2019).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **Gestión deportiva**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## 12.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DEPORTIVA.

### • PRIMERA DIMENSIÓN: PRESUPUESTO

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Presupuesto planificado.	Se realiza una planificación adecuada del presupuesto asignado al deporte por el Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	El deporte tiene una asignación de presupuesto que corresponde a sus costos	4	4	4	
Presupuesto ejecutado	La totalidad del presupuesto asignado a las actividades deportivas se ejecuta de manera adecuada.	4	4	4	
	Existe presupuesto para dar mantenimiento de las instalaciones o compra de material didáctico	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: INFRAESTRUCTURA**

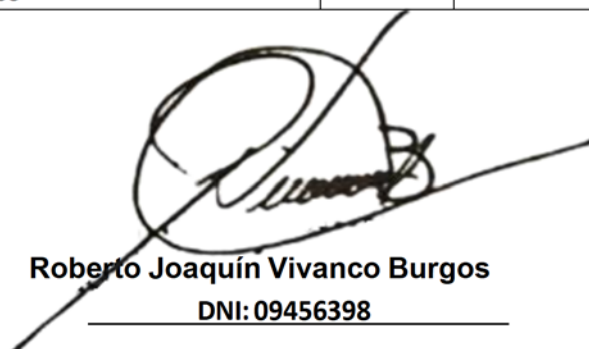
- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Accesibilidad	La infraestructura deportiva existente es accesible para los ciudadanos del Gobierno Región al del Callao.	4	4	4	
	Es importante la infraestructura para la práctica de actividades deportivas	4	4	4	
Equipamiento	La infraestructura deportiva disponible cuenta con el equipamiento adecuado para actividades deportivas.	4	4	4	
	La infraestructura ha sido diseñada y construida según las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: RECURSOS HUMANOS**

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Capacitación	El gobierno región al del Callao se preocupa por capacitar al personal responsable sobre eventos y actividades deportivas.	4	4	4	
	Las personas que laboran en el área de deportes del gobierno región al del Callao practican una comunicación y atención efectiva con los ciudadanos	4	4	4	
Propuestas	Las personas que laboran en la región Callao planifican diseñan propuestas de índole deportivo en función a las necesidades de los ciudadanos	4	4	4	
	Hay un número de personas laborando en el área de deportes acorde a la demanda de servicios deportivos de los ciudadanos				



**Roberto Joaquín Vivanco Burgos**  
DNI: 09456398



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**satisfacción del ciudadano**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Publica
Institución donde labora:	Escuela Superior de Guerra del Ejercito
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable <b>satisfacción del ciudadano</b> .
Autor:	Sanchez C.2023, adaptado de Gamero D. (2019).
Procedencia:	Gobierno Región al del Callao.
Administración:	Colaboradores de la entidad publica
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Región al del Callao.
Significación:	El instrumento de medición (escala) consta de 09 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Atención (habilidades, eficiencia) Tangibilidad (suficiente, mantenimiento) Empatía (amabilidad, eficacia) El valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con un grado de valoración del 1 al 5.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción del ciudadano</b>  La satisfacción del cliente o en este caso del ciudadano es una mentalidad que se establece por la experiencia vivida. Se conoce como satisfacción a la valoración de las cualidades de un producto, sus beneficios o incluso del propio producto que proporciona al cliente cierto grado de placer en relación con la satisfacción de sus demandas de consumo	Atención	La atención al cliente simboliza un instrumento estratégico que le añade valor a un producto o servicio en relación a las ofertas de competidores y logrando mejorar la imagen global del producto (Blanco, 2021)
	Tangibilidad	Se refiere a la capacidad de poder mostrar, dar evidencia y hacer palpable las propuestas de valor que un bien o servicio pone en oferta
	Empatía	Entendemos como la capacidad de entender a otro sujeto de forma asertiva hasta un plano emocional

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable **satisfacción del ciudadano**, elaborado por Sanchez C. en el año 2023 adaptado de Gamero D. (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

### 13.1 DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.

#### • PRIMERA DIMENSIÓN: ATENCIÓN

- Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Habilidad	Las personas que laboran en el gobierno región al del Callao poseen habilidades adecuadas para brindar atención a los ciudadanos.	4	4	4	
Eficiencia	El personal que labora en el gobierno región al del Callao cumple de manera adecuada con las actividades o eventos planeados	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao ejecutan las acciones derivadas de la gestión deportiva con un uso eficiente de los recursos	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD**

• Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Satisfacción	La infraestructura deportiva brindada por el Gobierno Región al del Callao satisface las necesidades de los ciudadanos.	4	4	4	
Idoneidad	La cantidad de espacios designados a las actividades deportivas son idóneos en la región Callao.	4	4	4	
	La infraestructura deportiva del Gobierno Región al del Callao recibe mantenimiento adecuado.	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

• Objetivo de la Dimensión: Determinar la relación que existe entre la gestión deportiva y la satisfacción del ciudadano en la región Callao, 2023.

Indicador	ítem	claridad	coherencia	relevancia	Observaciones / recomendaciones
Amabilidad	Las personas que laboran en la región Callao son amables con los usuarios.	4	4	4	
Atención	El personal del gobierno región al del Callao brinda una atención ágil y oportuna.	4	4	4	
	Las personas que laboran en la región Callao son eficaces promoviendo a los ciudadanos los servicios deportivos que ofrece el gobierno región al del Callao.	4	4	4	



**Roberto Joaquín Vivanco Burgos**  
DNI: 09456398

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 27 de julio del 2023

**13.2 Señor (a):**

Lic. Christopher Zeceovich Arriaga.

**13.3 Jefe de la Oficina de Deporte y  
Recreación: GOBIERNO REGIONAL DEL  
CALLAO**

**Nº de Carta** : 231 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación

**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 27 de julio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, dondelos estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor segúnel caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **SANCHEZ CASAPIA JOSE ALEXANDER**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“GESTIÓN DEPORTIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CIUDADANO EN LA REGIÓN CALLAO, PERÚ, 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

*“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”*



✍️ Redactar

📁 Recibidos 5.439

★ Destacados

🕒 Pospuestos

📂 Importantes

💬 Chats

▶️ Enviados

🗑️ Borradores 87

🗑️ Papelera

📂 Categorías

👤 Social 2.576

🕒 Notificaciones 4.065

🗨️ Foros

📌 Promociones 14.092

⌵ Más



168 de 7.562 < >

### Re: Permiso para muestreo de tesis 📧 Recibidos x



← **Yessica Mendoza**  
para mí ▾

17 jul 2023, 16:57 ★ ↶ ⋮

Buenas tardes estimado,  
Se coordinó el pedido de su solicitud por favor comuníquese con la profesora Katherine Ormeño 986085869 para que le dé las orientaciones correspondientes.

Saludos cordiales  
Yessica Mendoza  
asist. Coordinación general.

El mié, 12 jul 2023 a la(s) 19:05, José Sánchez: ([josesanchezcasapia@gmail.com](mailto:josesanchezcasapia@gmail.com)) escribió:

Estimado señor:  
Lo saludo fraternalmente para comentarle que la presente es a razón de solicitar un permiso para poder llevar a cabo un estudio en la villa deportiva (encuestas) y desarrollar mi tesis de maestría ya que actualmente soy estudiante de posgrado.  
La población a quien me voy a dirigir son ciudadanos chalacos que tomen algún servicio deportivo en la región Callao, es por ello mi interés en comunicarme con el, o los responsables del área de deportes. Quedo atento a sus comentarios,  
saludos cordiales  
Atentamente,  
Jose Sanchez Casapia :.  
Lic. educ fisica



## Anexo: 8 Muestra piloto de las variables

GESTIÓN DEPORTIVA											
D 1				D 2				D 3			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	1	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	12

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO								
D4			D5			D6		
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	2	4
3	4	3	2	4	2	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	1	3	3	3	1	1
2	3	3	2	3	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	9

Anexo: 9 Muestra de resultado de las variables

GESTIÓN DEPORTIVA												
	D 1				D 2				D 3			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3
2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3
3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3
4	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3
5	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	1	3
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
8	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
9	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
10	2	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
13	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3
14	2	2	2	3	3	4	5	2	2	2	2	2
15	1	2	2	3	1	2	5	2	2	2	1	2
16	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2
17	2	1	2	3	5	2	5	1	3	1	1	1
18	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	1	2	2	2	2	5	2	2	2	3	3
20	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	2
21	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
22	2	2	2	3	4	3	5	2	3	2	3	4
23	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	2	2	2	2	3	3	5	3	3	2	2	2
25	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	2	3
26	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1
27	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	2	3	4	3	5	2	2	2	3	3
30	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2
33	3	2	2	3	5	4	5	5	3	3	3	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
36	3	2	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	2
39	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	2	1	3	5	3	3	2	3	2
41	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	5	3	1	1	3	3
45	2	4	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	2	3	2	3	1	5	2	2	2	2	3
48	2	2	1	1	5	2	5	2	2	2	2	2
49	3	2	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2
50	2	2	3	2	2	2	5	2	2	4	4	4



SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO									
	D4			D5			D6		
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
3	3	4	3	2	4	2	4	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	2	2	2	2	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	3	1	3	3	3	1	1
9	2	3	3	2	3	2	3	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3
14	3	2	2	2	2	2	2	3	3
15	2	3	3	2	3	3	2	2	1
16	2	2	3	2	3	3	2	2	2
17	1	1	1	2	2	1	1	1	1
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4
19	2	1	2	1	3	3	2	2	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	4	4	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	2	3	3	2	3	3	3	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2
26	2	2	2	2	2	2	1	2	3
27	3	3	2	2	3	3	3	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	2	3	2	2	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	1	4	2	1	2	1	2
33	4	3	3	3	4	3	3	3	4
34	5	5	5	5	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	4	3	3	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	2	2	2	2	3	2	2	2
39	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	2	3	2	2	2	3	3	1	2
41	3	1	1	1	1	3	1	1	1
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	4	2	4	2	4	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	2	3	3	3	4	1	2	1
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	3	3	1	4	3	2	4	2
50	4	4	4	4	4	4	2	3	1