



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gamarra Bardelli, Gabriela María (orcid.org/ 0000-0002-1314-9299)

ASESORES:

Mg. Quispe Santos, Liz Veronica (orcid.org/ 0009-0000-7806-3333)

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho (orcid.org/ 0000-0002-6427-8648)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CALLAO – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mi hija MaríaFé quien ha sido mi motivación e inspiración en este proceso. Porque confiaste en mí, y siempre me apoyaste. Eres un ejemplo por seguir, estoy muy orgullosa de ti. Te quiero con todo mi corazón.

A mi Tati que, aunque ya no está sé que estaría muy orgullosa de mí, siempre apoyándome en todo con mucho amor y dedicación como una madre. Te agradezco infinitamente y te amo mucho.

Gabriela G.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad de desarrollar esta Maestría y por todas sus enseñanzas en este proceso.

A la Mg. Liz Quispe Santos, por su apoyo, y sus orientaciones durante esta investigación.

Gabriela G.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAMARRA BARDELLI GABRIELA MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.", 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 cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GABRIELA MARIA GAMARRA BARDELLI DNI: 09677945 ORCID: 0000-0002-1314-9299	Firmado electrónicamente por: GGAMARRAB el 10- 012024 14:46:44

Código documento Trilce: TRI - 0729704



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE SANTOS LIZ VERONICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.", cuyo autor es GAMARRA BARDELLI GABRIELA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 10 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE SANTOS LIZ VERONICA DNI: 40727925 ORCID: 0009-0000-7806-3333	Firmado electrónicamente por: LQUISPESA2 el 18- 01-2024 15:18:02

Código documento Trilce: TRI - 0729703

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, Muestra y Muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV RESULTADOS	27
V DISCUSIÓN	33
VI CONCLUSIONES	42
VII RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla : Normalidad de variables	27
Tabla 2: Resumen de modelo	28
Tabla 3: ANOVA	29
Tabla 4: Relación entre planificación estratégica y gestión deportiva	30
Tabla 5: Correlación entre gestión deportiva y satisfacción ciudadana.	31
Tabla 6: Correlación entre planificación estratégica y satisfacción ciudadana	32
Tabla 7: Estimación de fiabilidad	112
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos	113
Tabla 9: Estadísticas de total de elementos	113
Tabla 10: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 1	115
Tabla 11: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 2	116
Tabla 12: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 3	116
Tabla 13: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 4	117
Tabla 14: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 5	117
Tabla 15: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 6	118
Tabla 16: Estadística descriptiva para las 27 preguntas (200 encuestas)	118

RESUMEN

El propósito de investigación ha sido evaluar si existe conexión entre planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana en los programas deportivos auspiciados por entidades públicas en la Región Callao. Se empleó la metodología básica de diseño cuantitativo no experimental y correlacional. La muestra comprendió a 200 residentes de la región Callao, todos mayores de 16 años, y la validación de dichos instrumentos se realizó a través del método de consulta a expertos.

La verificación de dichos instrumentos se hizo también a través del método de consulta a expertos, con un nivel de fiabilidad destacado, mostrando un valor excelente de 95.1% para las variables. La obtención de datos se realizó mediante encuestas que emplearon un formulario con una escala de valoración. La utilización del análisis de regresión con múltiples variables independientes evidenció una conexión significativa. del 77.7%, identificada como una dirección lineal positiva y una fuerte relación, con una significancia de 0.000, lo que sugiere una conexión entre las variables. Además, se observó que el comportamiento de los predictores ejerce una influencia del 60.4% sobre la variable de planificación estratégica. Respecto a los objetivos específicos, se exploró la conexión mediante la prueba estadística de Rho de Spearman.

Palabras clave: Planificación estratégica, gestión deportiva, satisfacción ciudadana, programas deportivos públicos.

ABSTRACT

The analysis intent has been to evaluate if there is a connection between strategic planning, sports administration and citizen satisfaction in sports programs sponsored by public entities in the Callao Region. A basic methodology of non-interventional and correlational quantitative design was used. The sample included 200 residents of the Callao region, all individuals included were aged 16 and above, and the validation of the implement was conducted using the expert judgment method.

The verification of these question form was also carried out through expert opinion technique, with an outstanding level of reliability, showing an excellent value of 95.1% for the variables. Data was obtained through surveys that used a questionnaire with a Likert scale. The use of the multiple linear regression analysis test showed a significant connection. of 77.7%, identified as a positive linear direction and a strong relationship, with the significance of 0.000, suggesting a connection between the variables. Additionally, it was noted that the predictors' behavior exerts some influence of 60.4% on the strategic planning variable. In relation to the specific objectives, the correlation was examined using Spearman's statistical test.

Keywords: Strategic planning, sports management, citizen satisfaction, public sports programs.

I. INTRODUCCIÓN

Numerosos respaldos de renombradas instituciones respaldan la afirmación de que el deporte y el ejercicio físico ofrecen ventajas sustanciales para el bienestar cardiovascular, físico y mental. Organizaciones como “Organización Mundial de la Salud” (OMS) han destacado estos beneficios en informes recientes (OMS, 2022). Además, estudios de diversas revistas científicas respaldan el concepto de que el ejercicio físico juega un papel crucial para prevenir enfermedades como la diabetes, el cáncer, la osteoporosis y las enfermedades cardiovasculares (Horton et al., 2014; Kenny, 2015; Gómez et al., 2012).

A nivel mundial, las estadísticas revelan una preocupante realidad: uno de cada cuatro adultos no logra alcanzar los niveles recomendados de actividad física. Aquellos que mantienen una actividad física insuficiente enfrentan un aumento de riesgo de muerte del 20% al 30% en comparación con aquellos que mantienen niveles ideales de actividad física. Estudios adicionales respaldan esta información, indicando que más del 80% de los adolescentes a nivel mundial presentan niveles insuficientes de actividad física. (Rodrigo Soto Lagos, 2019).

Autores como Carvalho (1998), Pedraz (2007) y Piggin y Bairner (2016) subrayan la creciente conciencia global sobre la importancia de cuidar la salud mediante el ejercicio físico y el deporte. Argumentan que la sociedad actual adopta la idea de que estas prácticas son beneficiosas para la salud y promueven un modo de vida saludable.

A partir de los años 1950 en adelante, el deporte ha experimentado un aumento significativo en su importancia económica, política, social y cultural a nivel mundial. Este fenómeno ha dado lugar al desarrollo de un campo de estudio conocido como ciencias del deporte, que inicialmente se caracterizó por la aplicación de conocimientos biomédicos en el análisis deportivo (Jiménez & Martins, 2020). A lo largo del tiempo, se ha experimentado la integración de otras disciplinas, especialmente de las ciencias sociales y humanas, durante este periodo. (Puttini, et al., 2016), dando como resultado un campo de estudio con enfoques interdisciplinarios diversos (Vargas Olarte, 2012).

La gestión deportiva representa una disciplina relativamente reciente dentro del ámbito del deporte. Sus inicios datan en 1960 en USA, cuando varias universidades establecieron programas especializados en la gestión deportiva para satisfacer la creciente demanda de productos y servicios deportivos (Pitts & Stotlar, 2002). No obstante, fue en la década de 1980 cuando este campo empezó a consolidarse, marcado por la proliferación a nivel internacional de programas académicos especializados en gestión deportiva (Rocha & Bastos, 2011).

En América Latina, los estudios sobre deporte se presentan como un campo consolidado que amalgama saberes de diversas áreas. En la actualidad, la madurez de este campo se manifiesta en el continuo crecimiento de la producción académica y en la consolidación de redes, asociaciones y eventos de alcance continental. (Moreno, 2014).

Durante los años ochenta y noventa, se llevaron a cabo búsquedas e innovaciones que condujeron, entre otros aspectos, a una consolidación significativa de la disciplina y la institucionalidad en la gestión deportiva. Este proceso fue impulsado por la necesidad imperante de abordar demandas cada vez más amplias con recursos limitados. Además de introducir nuevas mentalidades y enfoques, se implementaron herramientas específicas de gran valor. (Jorge Máttar, 2017)

En el contexto de América Latina, se observa una problemática persistente en la planificación y gestión de programas deportivos financiados por entidades gubernamentales. La falta de alineación estratégica y la posible carencia de una gestión eficiente en estas iniciativas pueden generar consecuencias adversas que impactan directamente en la ciudadanía. Factores como la asignación inadecuada de recursos, la insuficiente participación ciudadana podrían estar contribuyendo a una brecha entre las expectativas de la comunidad y la realidad de los programas deportivos. (Jorge Máttar, 2017)

Por otro lado Henry Benito Villegas (2017) "Influencia de la Infraestructura Deportiva en la Participación y Satisfacción Ciudadana en Países Sudamericanos":

Para Antonio Leal Jimenez (2011) "Efectividad de Estrategias de Marketing en Programas Deportivos Gubernamentales en América Latina": se podría analizar, cómo las estrategias de marketing influyen en la participación ciudadana y la percepción de la calidad de los programas deportivos.

Esta problemática a nivel latinoamericano destaca la necesidad de abordar las deficiencias en la gestión deportiva, para así mejorar el rendimiento y los estándares de los programas gubernamentales. El análisis de estas cuestiones permitirá identificar patrones comunes y proporcionará una plataforma para la formulación de estrategias regionales que fomenten la satisfacción ciudadana y la participación en actividades deportivas promovidas por instituciones públicas. (Quispe, & Rivera, 2018).

A nivel nacional en la gestión pública los asuntos vinculados a la salud y a la actividad física no son ajenos, teniendo diferentes organizaciones que promueven la salud a través de programas deportivos dirigidos al público en general, tales como los gobiernos regionales, las municipalidades, el IPD, entre otros. (Guevara, 2016)

La Región Callao se enfrenta a desafíos significativos en la planificación y gestión de programas deportivos promovidos por entidades públicas, los cuales pueden repercutir directamente en la satisfacción ciudadana. La falta de claridad en la planificación estratégica, junto con posibles deficiencias en la gestión deportiva, podría generar impactos negativos en la calidad y efectividad de estos programas. La identificación de estas problemáticas resulta crucial para desarrollar intervenciones y mejoras que fortalezcan la conexión entre la planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana en el contexto específico de la Región Callao. La comprensión detallada de estos problemas proporcionará una base sólida para recomendaciones y acciones que contribuyan a optimizar la oferta de programas deportivos gubernamentales, maximizando su impacto positivo en la comunidad.

La planificación estratégica, como método de administración pública, se ha establecido como un mecanismo efectivo para alcanzar objetivos en un tiempo determinado. Sin embargo, en el ámbito deportivo, esta conexión no se ha

explorado lo suficiente. Dado que persisten problemas sin resolver, es evidente la necesidad de entrelazar la planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana. Así que, el fin de este estudio es cuantificar la vinculación entre la planificación estratégica, gestión deportiva, satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. (Benito Ramos y Consuelo Naranjo en 2013)

En la situación actual, la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana se presentan como elementos cruciales para la efectividad y el impacto positivo de los programas deportivos públicos. La Región Callao se convierte en un escenario clave para explorar las complejas relaciones entre estas variables y comprender su influencia en la calidad y el alcance de las iniciativas deportivas.

La planificación estratégica, al proporcionar un marco directriz para decisiones a largo plazo, se transforma en el fundamento del éxito de los programas deportivos. La gestión deportiva, como ejecutora de estas estrategias, desempeña un papel fundamental para lograr los objetivos establecidos. Ambas convergen en la experiencia y percepción de la comunidad, expresada a través de la satisfacción ciudadana. (Jorge Máttar, 2017)

CEPLAN, (2017) como entidad reguladora del SINAPLAN, ha iniciado el proceso de consolidar una visión unificada para el Perú hacia el 2030. Esta visión implica que deben conformarse con la política nacional y el actual (PEDN) conocido como "Plan Bicentenario: Perú, Hacia 2021". Este plan tiene como objetivo la implementación de estrategias tanto operativas como estratégicas para mejorar la productividad de la gestión pública, buscando alcanzar altos estándares de calidad en la administración y promover el beneficio general de la ciudadanía.

Este estudio se sumerge en la dinámica interrelacionada de estas variables, centrándose específicamente en los programas deportivos respaldados por entidades públicas en la Región Callao. La aplicación de pruebas estadísticas, como el análisis regresión lineal múltiple de F de Fisher, el análisis de varianza

(ANOVA), proporciona una perspectiva cuantitativa rigurosa para evaluar la magnitud y significancia de estas conexiones.

Considerando la situación problemática descrita, se ha identificado el problema general: ¿De qué manera la planificación estratégica y la gestión deportiva se relacionan con la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?

Así mismo se han establecido los problemas específicos siguientes: PE1 ¿De qué manera la planificación estratégica se relaciona con la gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?, PE2 ¿De qué manera la planificación estratégica se relaciona con la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?, PE3 ¿De qué manera la satisfacción ciudadana se relaciona con la gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?.

Al reconocer la importancia de este análisis, no solo se desentrañan los vínculos entre planificación, gestión y satisfacción, sino que también se aporta a la formulación de estrategias y políticas que potencien la eficiencia de los programas deportivos públicos en favor de la comunidad regional del Callao. A través de esta investigación, se busca no solo entender la interacción de estas variables, sino también contribuir al diseño de intervenciones más efectivas y centradas en la comunidad en el ámbito deportivo público de la Región Callao.

En cuanto a la justificación teórica, este estudio ha explorado las bases teóricas relacionadas con los componentes de la planificación estratégica, la administración deportiva y la satisfacción ciudadana. Este proceso implica examinar la literatura científica disponible sobre el tema y emplearla como fundamento para esta investigación.

La indagación sobre la asociación entre la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana en los programas deportivos auspiciados por entidades públicas en la Región Callao se presenta como un área

crucial de investigación. La importancia de comprender la interconexión entre la planificación estratégica y la gestión eficiente en el ámbito deportivo, junto con su impacto en la satisfacción de la ciudadanía, es esencial para optimizar el diseño y la ejecución de programas deportivos gubernamentales.

Justificación: se respalda debido a la imperiosa necesidad de llenar un vacío en la literatura existente, abordando específicamente cómo las decisiones estratégicas y la administración efectiva en el ámbito deportivo influyen directamente en la percepción y felicidad ciudadana. Al analizar críticamente la gestión deportiva y la planificación estratégica en el contexto de la Región Callao, se pretende obtener perspectivas valiosas que contribuirán a mejorar la eficacia de los programas deportivos impulsados por entidades gubernamentales, al tiempo que se potencian los niveles de satisfacción y participación ciudadana en estas iniciativas.

Se asentó OG: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Así mismo, se han establecido los objetivos específicos: OE1, Comparar el grado de relación de planificación estratégica y gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. OE2, Definir el grado de relación de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. OE3, Identificar el grado de relación de la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

En cuanto a hipótesis general HG: Existe relación significativa entre la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. HE1, Existe relación significativa de la planificación estratégica y gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. HE2,

Existe relación significativa de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. HE3, Existe relación significativa de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

II MARCO TEÓRICO

Según la revisión de la literatura, la planificación estratégica se posiciona como un requisito esencial para mejorar el rendimiento eficiente de las organizaciones. Este enfoque se ve respaldado por (García G., Durán, Cardeño y Prieto, 2017). Se destaca su importancia en el proceso efectivo de alcanzar los objetivos establecidos. Además, dentro del contexto del proceso de decisiones administrativas, se considera una base efectiva que proporciona un modelo para el diagnóstico de problemas y la formulación de estrategias internas, permitiendo que la organización, empresa se posicione favorablemente en el mercado externo, según lo señalado por (Jama, 2019).

La planificación estratégica se caracteriza por la evolución de metas a mediano y largo plazo, alineados con metas y acciones concretas (Armijo, 2017). Notablemente, el tamaño organizacional no se presenta como un factor determinante para la utilización de esta herramienta, ya que se concibe como un conjunto de parámetros orientados hacia una misión empresarial, según indican (Rizzo & Castro, 2017).

En contraste, según Pascual (2012), La conceptualización de la planificación estratégica se presenta como un proceso social flexible que busca desarrollar y proponer estrategias compartidas para mejorar el desempeño organizacional. Estas estrategias, como se mencionó anteriormente, sirven como la base sobre la cual la organización elabora planes de acción. Posteriormente, se asignan los recursos requeridos para llevar a cabo la ejecución de estos planes y alcanzar los objetivos establecidos, de acuerdo con la perspectiva de (Koontz et al 2012).

La efectividad de una planificación estratégica adecuada requiere abordar aspectos sociales, económicos, tecnológicos, y ambientales para asegurar su sostenibilidad, logrando así un plan eficaz y eficiente (Flores et al., 2019).

A continuación, se expondrán los antecedentes internacionales pertinentes vinculados a las variables de planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana. Estos antecedentes se han extraído de investigaciones y artículos científicos a nivel internacional.

Morillo y Navas (2018) llevaron a cabo la elaboración de un Diseño estratégico de gestión deportiva para una institución en Carabobo. Su enfoque se basó en la teoría de F. Taylor, presentada en 1911, que contempla la planificación, preparación, supervisión e implementación. Su investigación que busca describir y explicar (descriptiva) incluyó una población de 20 sujetos que participaron en un cuestionario. Identificaron la falta de personal, recursos materiales y recursos financieros como obstáculos para la implementación eficiente de programas deportivos, así como la ausencia de un plan de gestión administrativa adaptado a la realidad del municipio.

Por otro lado, Neger (2014) llevó a cabo una investigación preliminar para obtener su título de ingeniero contable y auditor, sobre el planteamiento para (FECALBYP-I. Utilizando un enfoque deductivo e inductivo, y empleando métodos como la observación, entrevistas y encuestas, sondeos a dirigentes e integrantes de las diferentes Ligas Barriales (población total de 52 personas), puso de manifiesto la carencia de un plan estratégico." en la institución. Propuso que la creación de un Plan estratégico tendría un efecto positivo, permitiéndole a la institución ser firme y estructurada en el ámbito deportivo.

Armada, Martínez, Segarra & Díaz (2016) llevaron a cabo una investigación en España, centrada en las debilidades en la satisfacción del consumidor, desarrollando un parámetro para evaluar los programas recreativos municipales. La intención principal de este estudio fue Evaluar el nivel de contenido de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos municipales proporcionados. Los

resultados mostraron que el nivel general de satisfacción fue en promedio satisfactorio, especialmente en lo que respecta a la percepción física de las instalaciones, que fue evaluada como alta. Se observaron diferencias mínimas entre aquellos que la percibieron como alta. Además, el análisis indicó que la percepción fue alta en los deportes practicados por mujeres de 65 años en adelante. Las variables con mayor influencia en la satisfacción fueron la edad y la profesión.

En su estudio realizado Reyes, (2016) se adentró en las actividades administrativas del gobierno parroquial de Tarqui, evaluando críticamente su impacto en la administración institucional. La intención fue, analizar los lineamientos internos para la ejecución de actividades, y proponer mejoras que optimicen la ejecución de estas actividades. La metodología empleada fue de índole cuantitativa y cualitativa, con un enfoque descriptivo, la población de estudio fue de 30 personas. Los resultados obtenidos indicaron que los lineamientos administrativos contribuyen a la mejora de la administración institucional. Asimismo, los objetivos institucionales se orientan hacia el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción de los pobladores.

En su artículo Becerra, (2017) Optimización en la administración de los recursos en el contexto gubernamental, destaca la importancia de administrar los productos y prestaciones gubernamentales, especialmente en un contexto económico desfavorable. Argumenta que la buena dirección del gobierno es crucial para cumplir con las demandas de los ciudadanos, generando un aumento en la economía y el bienestar social. El estudio, con un enfoque cuantitativo descriptivo no experimental, se realizó con 60 trabajadores seleccionados de una población total de 120 mediante muestreo deliberado no probabilístico. Dos instrumentos validados con alto índice de confiabilidad Alpha de Cronbach se utilizaron para recopilar información sobre deficiencias en la administración municipal. Las conclusiones indican que el 53.3% de los encuestados está moderadamente satisfecho, el 46.7% considera que el uso de los recursos públicos es medianamente adecuado, y el 95% concluye que no existe una buena administración de los recursos públicos.

Entre los antecedentes nacionales tenemos un estudio realizado por Jara (2017) en Chimbote, se realizó la valoración a nivel administrativo deportivo según los participantes de instituciones educativas municipales. Aplicando un método descriptivo básico, la muestra consistió en 121 participantes (deportistas), el cuestionario incluyó 121 interrogantes. Los resultados mostraron que el 60,5% de los deportistas calificaron la gestión deportiva como deficiente. Al desglosar las dimensiones, se encontraron niveles deficientes en planificación (92,1%), desarrollo y ejecución (60,5%), gestión (100%), y supervisión (81,6%). En conclusión, se determinó que la gestión deportiva en ese contexto específico era deficiente.

Alvites (2021) En su investigación denominada "Desarrollo de Estrategias para Mejorar el Avance en la Gestión Deportiva en el IPD" tenía como objetivo presentar un Plan Estratégico que estableciera objetivos, metas y estrategias para mejorar la Gestión Deportiva. La muestra de estudio consistió en 25 colaboradores, y a través de la aplicación de encuestas, obtuvo resultados que indicaban que al implementar un plan estratégico contribuiría a optimizar la administración deportiva. Este enfoque estratégico se centraría en tácticas orientadas a reformar las actividades, la organización y la estructura deportiva de las instituciones.

En un estudio nacional, Guevara (2016) investigó la conexión entre la administración deportiva y la planificación estratégica en un centro deportivo. Utilizando encuestas realizadas a 40 individuos, concluyó que existe una vinculación significativa en dimensiones de área, administración de tareas, planificación y administración de instalaciones. Además, identificó que 14 instalaciones tenían un impacto significativo en la insatisfacción de los usuarios, alcanzando un 67,5%.

En su investigación Yarleque (2019), examinó la conexión entre la planificación estratégica y la gestión por resultados mediante un estudio cuantitativo no experimental que involucró la participación de 92 miembros del personal que completaron un cuestionario. Los resultados respaldaron la hipótesis de trabajo, evidenciado por un valor de significancia (sig) de 0,000, indicando una alta

probabilidad de que la hipótesis sea precisa. Además, se destacó un coeficiente de correlación (r) de 0,619, revelando una fuerte relación entre la gestión por resultados y la planificación estratégica. Este hallazgo sugiere una conexión significativa entre estos dos conceptos en el contexto de la investigación.

Cutipa (2018) se propuso investigar la conexión entre la gestión pública y la planificación estratégica en su tesis. Optó por un enfoque de investigación no experimental, cuantitativo. En total, 287 participantes completaron un documento que fungió como punto de partida para la elaboración de la tesis. Los desenlaces revelaron una asociación positiva significativa entre los 7 conceptos analizados, evidenciada por el alto coeficiente de correlación ($R = .800$) y un valor de prueba (T) de 22.91.

En conclusión, la interrelación entre dichas variables es un ámbito de estudio crucial a fin de perfeccionar la productividad y la distinción de los programas deportivos gubernamentales. La revisión de antecedentes internacionales proporciona una base sólida para comprender las dinámicas y los desafíos asociados a estas variables. Los esfuerzos del (CEPLAN) en la consolidación de una visión unificada para el Perú al 2030, junto con la implementación del PEDN "Plan Bicentenario: Perú, Hacia 2021", reflejan un compromiso hacia la mejora continua de la gestión pública.

La teoría de Barney (1991), (TRC) guía la investigación en Gestión Estratégica al destacar que la diversidad de recursos entre las empresas y la eficiente utilización de estos determinan la presencia de un provecho competitivo y la capacidad de obtener ganancias excepcionales a largo plazo.

La TRC subraya que una ventaja competitiva real implica un rendimiento superior sostenido en comparación con los competidores, y el éxito radica en construir y mantener esa ventaja mediante la eficaz gestión de los activos y habilidades internos de la empresa. Este enfoque destaca la relevancia de no solo poseer recursos valiosos, sino también de saber aplicarlos de manera efectiva para

alcanzar objetivos estratégicos, desplazando así la atención estratégica hacia los factores internos de una organización.

La TRC destaca la idea de que las empresas difieren en términos de los recursos que poseen. Esta heterogeneidad es crucial, ya que no todas las organizaciones cuentan con acceso a los mismos recursos, lo que crea la posibilidad de obtener ventajas competitivas.

Uso eficiente de recurso, no solo tener recursos, sino utilizarlos de manera eficiente, es esencial. La aptitud de una empresa para extraer valor de sus activos o recursos de manera más efectiva que sus competidores contribuye a la creación de ventaja competitiva.

La TRC destaca que una ventaja competitiva genuina implica un rendimiento superior a largo plazo en comparación con los competidores. No se trata solo de obtener beneficios a corto plazo, sino de mantener esa ventaja de manera sostenible. La consecuencia de lograr una ventaja en la competencia exitosa es la capacidad de obtener ganancias, ventajas extraordinarias. Estas ventajas van más allá de los rendimientos normales y reflejan las posturas especial de la empresa u organización en el mercado. La eficiencia en el uso de activos y habilidades es un indicador clave. No se trata solo de tener recursos, sino de saber cómo aplicarlos de manera efectiva para lograr los objetivos estratégicos.

El factor determinante del éxito según la TRC es la capacidad de desarrollar y mantener una ventaja competitiva. Esto implica no solo adquirir recursos valiosos sino también desarrollar la capacidad de mantener esa ventaja a lo largo del tiempo.

La TRC desplaza el enfoque estratégico desde el análisis externo hacia los recursos internos de la empresa. Esto resalta la idea de que el control y la gestión efectiva de los recursos propios son esenciales para asegurar una ventaja competitiva.

En resumen, la Teoría de Barney ofrece un marco sólido para comprender cómo las organizaciones, instituciones pueden alcanzar y sostener beneficios competitivos sostenibles por medio de la gestión eficiente de sus activos y habilidades internos.

Por otro lado, los factores esenciales de la gestión deportiva en organizaciones deportivas para (Imbroda, 2014), incluyen activos que abarcan a participantes, clientes y organizaciones; instalaciones y áreas deportivas organizados por la dirección y organización. Los activos incluyen a los usuarios, Las exigencias y objetivos deportivos de la población, y el personal técnico deportivo., la ética, los valores, y la conexión con otras organizaciones. El aspecto estructural abarca recintos deportivos, iniciativas deportivas, ofertas deportivas, y está orientada hacia el planeamiento, técnicas, supervisión y regulación de la gestión y los recursos financieros.

La dirección deportiva requiere una sólida capacidad de administración para funcionar de manera idónea, abordando aspectos como la planificación, la estructuración, la provisión del equipo, y la supervisión. Se destaca la importancia de recompensar a los empleados como medio para motivarlos, lo que podría generar un impacto beneficioso en el rendimiento de la población (Nasrulloh, 2019).

Por otro lado, Morales, Amaral y Bastos (2021), llevaron a cabo una revisión integradora metodológica sobre la gestión deportiva en Brasil, concluyendo que existe un retraso en el avance científico de la gestión deportiva. Señalando impedimentos como la falta de abordaje, análisis y método de investigación.

En otro estudio, Albarrán, Franco y Hernández (2020) exploraron las prácticas administrativas utilizadas en la gestión deportiva. Su investigación, basada en un enfoque mixto descriptivo-transversal, reveló que el 29.8% de los profesionales encuestados tenían de seis a diez años de trayectoria en cuanto a gestión deportiva, mientras que el 57.44% tenía formación académica a nivel masters en la especialidad. Además, el 70.2% afirmó aplicar algún método de dirección en las funciones, y el 95.7% aseguró utilizar un método administrativo.

Por otro lado, Ortiz en (2017) en su estudio titulado "Administración y Gestión, satisfacción del usuario externo Juventud, deportes y recreación en la Municipalidad del distrito de San Borja, 2017", adopta un diseño básico, no experimental y correlacional. Los evaluados fueron 156 beneficiarios de la unidad de deportes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos en una escala de Likert. Se efectuó una evaluación descriptiva y se aplicó el factor Rho de Spearman, con un grado de fiabilidad del 95%. Los resultados indican que el 13.5% percibe una gestión administrativa insatisfactoria, mientras que el 76.3% la considera buena y el 10.3% la valora como excelente, concluyendo que es adecuada.

Jara, (2017) En su estudio de maestría titulada "Escala de dirección en el ámbito deportivo, según los participantes de las escuelas deportivas en municipalidades, 2017", La Jara en dicho año llevó a cabo una tesis de enfoque descriptivo. La muestra consistió en 141 padres de 223 alumnos inscritos en las academias de deportes municipales en la localidad de Santa. Se manejó el método de cuestionario, y se implementó un formulario. Los hallazgos revelaron en un 61% que los padres expresaron que la gestión deportiva en las escuelas destinadas al deporte es ineficiente, mientras que el 39% la consideró eficiente.

Hay definiciones que conceptualizan a la gestión deportiva como la administración pública del deporte o el desarrollo deportivo. En este contexto, (López y Del Castillo, 2020) sostienen que, a nivel global, la gestión deportiva está intrínsecamente vinculada a la teoría organizacional y a la función directiva. Por lo tanto, abarca procesos de organización, planificación, ejecución, evaluación y disposición por parte de los gestores para buscar formas eficaces de organizar y gestionar el deporte, optimizando el aprovechamiento de los recursos. y los plazos disponibles.

La gestión deportiva se caracteriza por ser una variable que puede tomar cualquier valor, y en diferentes países ha comprendido la verdadera magnitud que implica el desarrollo del deporte. Recientemente, Perú tuvo la vivencia única que acogió los Juegos Panamericanos Lima 2019, se trató de la primera vez que el Perú organizó un evento deportivo de tal magnitud. Esta experiencia resultó muy

enriquecedora a nivel regional. Ingresar a dichos eventos de tal magnitud en este ámbito demanda preparación conceptual y principalmente práctica, considerando todos los aspectos relacionados con la administración deportiva, como los aspectos humanos, financieros y logísticos que conlleva la organización de eventos competitivos a nivel mundial.

Andrés Barrientos Rastrojo, define, "La administración deportiva comprende una serie de acciones y procedimientos destinados a coordinar y dirigir eficientemente las entidades y actividades deportivas, persiguiendo la consecución de metas y el bienestar de los participantes."

Bernard Bayot, "La gestión deportiva implica la aplicación de principios y prácticas administrativas en el contexto del deporte, abarcando planificación estratégica, gestión financiera, comercialización, organización de eventos y el desarrollo de programas deportivos."

Richard L. Irwin, define "La gestión deportiva es el proceso de combinar capital humano, recursos financiero y físicos a fin de conseguir las aspiraciones y metas de una institución deportiva, maximizando la eficiencia y la efectividad en todas las áreas de operación."

Gonzalo Bravo Álvarez, define "La gestión en ámbito deportivo implica la aplicabilidad de conceptos y técnicas de administración en el ámbito deportivo, con el fin de optimizar los recursos disponibles, ampliar el desempeño de las organizaciones deportivas e impulsar el progreso del deporte en sus distintas expresiones".

En relación con las variables satisfacción ciudadana, en el pasado, muchas organizaciones del sector público no prestaban suficiente enfoque en la calidad del servicio ni se mostraban sensibles ante los ciudadanos. Actualmente, se reconoce que es un requisito esencial para garantizar un servicio público eficiente y busque resultados positivos en su dirección. Hace poco, la administración pública se centraba en indicadores "hard", como resultados tangibles, evaluando así dichas

consecuencias. Pero el problema de cuantificar estos aspectos nos lleva a un cambio en la utilización de indicadores "soft", como el nivel de satisfacción del usuario, como una medida suplementaria (Bouckaert y Van de Walle, 2003).

El seguimiento de los indicadores de satisfacción no es nuevo. Al inicio de los años 80, se observó un incremento en las encuestas de carácter social, incluidas aquellas relacionadas con el grado de conformidad respecto a los servicios locales. Desde los años 90, aumentó el interés en el uso de medidas de tipo social, impulsado por niveles de investigación en aumento y el creciente interés en el consumidor en el sector público. Este interés a fomentado el análisis y la implementación de formularios para medir la satisfacción (Bouckaert y Van de Walle, 2003; Morgeson y Petrescu, 2011).

Es correcto que algunos estudios que evalúan la conformidad de los ciudadanos con los servicios públicos utilizan variable como la edad y el sexo, entre otras (DeHoog, Lowery y Lyons, 1990). No obstante, otra medida de este nivel de satisfacción es a través de una política eficaz. Asimismo, el sentido de pertenencia a la comunidad también puede influir significativamente en las valoraciones del nivel de los servicios locales (DeHoog, Lowery y Lyons, 1990). Estos enfoques múltiples permiten una conciencia integral de los elementos que afectan la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Dado el desafío de evaluar la satisfacción directamente, se intenta establecerla mediante la percepción que tienen los ciudadanos con respecto a la administración pública, como se ha abordado en investigaciones previas (Morgeson y Petrescu, 2011). Expertos como Vigoda (2002) argumentan que la opinión de los ciudadanos, constituye un indicador valioso de los efectos de las políticas gubernamentales.

La conceptualización de los ciudadanos como "clientes" o "consumidores" sugiere una actitud pasiva de estos en relación a la dirección, que asume un papel activo al procurar atender las necesidades de los ciudadanos (Aberbach y Christensen, 2005). Sin embargo, este patrón de dependencia puede generar

impedimentos para llevar a cabo reformas en las entidades públicas y obstaculizar la mejora de los servicios.

En este contexto, la administración pública ha experimentado cambios significativos en su forma de trabajo en los últimos años y en sus relaciones con los ciudadanos, que anteriormente podrían haberse considerado más formales y autoritarias (Brainard y McNutt, 2010).

La razón primordial de la existencia del sector público es la consideración de las necesidades de los ciudadanos, dado que su situación material o financiera se sustenta en los ciudadanos como "contribuyentes". Por consiguiente, se percibe como una responsabilidad cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos. (Haque, 1999).

El uso de la tecnología, especialmente a través de Internet, ha posibilitado una asistencia más pronta y directa a los ciudadanos. Esto implica proporcionar información más fácilmente disponible y detallada, lo que puede reducir la brecha de intercambio de información y diálogo público acrecentando el lazo social y la administración pública (Welch, Hinnant y Moon, 2004). Además, si comparamos a los organismos públicos, mediante el benchmarking, se ha vuelto importante. Esta práctica puede orientarse hacia políticas de buenas prácticas en la administración pública, permitiendo identificar y adoptar métodos exitosos de otras entidades (Morgeson y Petrescu, 2011).

En conclusión, estimar el grado de satisfacción de los ciudadanos puede requerir la realización de estudios y encuestas específicas, como la realización de encuestas estructuradas que aborden aspectos clave de la gestión deportiva, como acceso a instalaciones, calidad de programas, eventos organizados, etc.

También se pueden realizar conversaciones cara a cara con ciudadanos para obtener comentarios más detallados y explorar sus experiencias y percepciones en profundidad.

Otra forma de determinar puede ser la observación directa de eventos deportivos, instalaciones y programas para evaluar la satisfacción a través de comportamientos y reacciones.

Por último, la comparación del nivel de satisfacción con estándares de la industria o con otras ciudades/regiones similares.

Es fundamental seleccionar el método que mejor se ajuste a los fines de la investigación y a las particularidades de la población. Por otro lado, la involucración activa de la gente en la formulación y la implementación del estudio puede mejorar la calidad de los resultados al garantizar la inclusión de perspectivas clave.

Por lo tanto, podemos decir que la satisfacción ciudadana hace referencia al grado en que los ciudadanos están contentos con los servicios y el desempeño de las instituciones gubernamentales.

Frederick Herzberg, un psicólogo industrial, propuso el estudio de la Motivación e Higiene. En el contexto de la satisfacción ciudadana, su enfoque podría interpretarse como la necesidad de satisfacer factores "higiénicos" como servicios gubernamentales básicos para evitar la insatisfacción, y factores "motivacionales" para promover la satisfacción real, como que las personas se involucren y sean partícipes de las decisiones.

Abraham Maslow, conocido su Jerarquía de Necesidades, podría ser citado en el contexto de la satisfacción ciudadana al destacar la importancia de cubrir los requerimientos fundamentales de los ciudadanos, como seguridad y la participación, para avanzar hacia niveles superiores de satisfacción y contribución ciudadana.

David Osborne y Ted Gaebler mencionan en el libro "Reinventing Government", Osborne y Gaebler abogan por un enfoque orientado al cliente en la gestión gubernamental. La satisfacción ciudadana se torna en un indicador clave para evaluar el éxito de las reformas gubernamentales centradas en el ciudadano.

Robert Putnam, en su obra "Bowling Alone", destaca la importancia de la participación cívica y la conexión social para una sociedad saludable. La satisfacción ciudadana podría ser vista como un resultado positivo de la participación cívica y la cohesión social.

El filósofo político Rawls aborda la justicia como equidad. La satisfacción ciudadana puede considerarse como un indicador de la imparcialidad en la asignación de recursos y oportunidades dentro de una sociedad, un aspecto fundamental de su teoría.

Estas definiciones reflejan diferentes perspectivas sobre la satisfacción ciudadana desde la psicología, el estudio de la gestión pública, la sociología y filosofía política. Es importante señalar que la satisfacción ciudadana es un concepto multidimensional y puede interpretarse de diversas maneras según el marco teórico y la disciplina académica desde la cual se aborde.

La satisfacción ciudadana en organismos públicos se puede lograr mediante diversas acciones y políticas que promueven el acceso equitativo a instalaciones, programas y eventos deportivos, así como la mejora continua de servicios, como la implementación de programas que aseguren que comunidades de bajos recursos tengan acceso a instalaciones deportivas públicas, promoviendo la equidad en la participación. Organización de eventos deportivos y actividades recreativas que incluyan diversas disciplinas y niveles de habilidad para acomodar a diferentes segmentos de la población. Implementación de programas deportivos en escuelas y comunidades que promuevan estilos de vida activos y saludables desde una edad temprana. Establecimiento de canales de comunicación abiertos para informar a la comunidad sobre eventos deportivos, cambios en instalaciones y oportunidades de participación. Garantía de un mantenimiento adecuado de las instalaciones deportivas públicas para asegurar un entorno seguro y funcional para los usuarios. Creación de programas que brinden apoyo financiero a clubes deportivos locales y atletas individuales, fomentando el desarrollo del talento y la participación en competiciones. Desarrollo de campañas de concientización sobre dar mayor

importancia a la actividad física y a los deportes participando en actividades deportivas para promover estilos de vida saludables.

Estas acciones no solo contribuyen a la satisfacción ciudadana, sino que también promueven la salud, la cohesión comunitaria y el desarrollo personal a través del deporte.

La investigación mencionada podría acomodarse con estos (ODS), establecidos por las Naciones Unidas: ODS 3, Salud y Bienestar: La participación en actividades deportivas puede contribuir a mantener una buena forma física y el bienestar general de la población. ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles: Mejorar la satisfacción ciudadana a través de programas deportivos podría contribuir a comunidades más sostenibles y centradas en las necesidades de los ciudadanos.

Con relación a las 35 políticas públicas del acuerdo nacional de acuerdo con la definición de las variables de esta investigación, Planificación estratégica, Gestión deportiva y satisfacción ciudadana.

La presente tesis se alinea a la política 5: Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes: Se compromete a impulsar las acciones del estado Impulsar las iniciativas del gobierno mediante una planificación estratégica que guíe la asignación de recursos y coordine las medidas necesarias para lograr los objetivos nacionales de desarrollo, crecimiento y una integración efectiva en la economía global.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio empleó un enfoque metodológico cuantitativo de tipo descriptiva (correlacional), pues permitió la medición de las tres variables con sus respectivas dimensiones e indicadores del tema Planificación estratégica, gestión deportiva y

satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

3.1.1 Tipo de investigación:

Se adoptó una metodología basada en medidas cuantitativas, básica, de carácter descriptivo (correlacional), ya que permitió la métrica de dichas variables con sus dimensiones e indicadores en relación con el tema de Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana en programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

3.1.2 Diseño de investigación:

El diseño de esta investigación es de carácter no experimental, ya que las variables de interés no fueron objeto de manipulación ni control. En consecuencia, adoptó un enfoque transversal al analizar las variables de planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana tal como se manifestaron en la realidad.

La definición proporcionada por Hernández (2010) señala que una sección transversal se caracteriza por no manipular las variables; en cambio, se observa la relación que guardan entre sí en su contexto natural, y posteriormente se analiza.

En otras palabras, en un estudio de sección transversal, se recopilan datos en un solo punto en el tiempo o durante un período breve, y no se realizan manipulaciones experimentales de las variables. Esto posibilita capturar un momento específico de la conexión de dichas variables.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Planificación estratégica

Definición conceptual: La definición proporcionada por París (2005) describe la planificación estratégica como un método por el cual una entidad fija metas a

mediano y largo plazo, analiza su entorno, elige estrategias apropiadas para alcanzar esos objetivos y define proyectos para implementar esas estrategias.

Este proceso implica el establecimiento de una plataforma de monitoreo y modernización constante que permita ajustar los planes de la organización en respuesta a posibles cambios. En resumen, la planificación estratégica es un enfoque proactivo que busca guiar la evolución y expansión de una institución a través de una visión a largo plazo y la implementación de acciones estratégicas planificadas.

Variable 2: Gestión deportiva

Definición conceptual: La definición proporcionada por Calderón, Pasaca, Gallardo y Encalada (2018) expresa que la gestión deportiva se comprende como la forma en que un directivo lleva a cabo sus actividades, siguiendo las fases del proceso administrativo, teniendo en cuenta las características específicas del ámbito deportivo.

Variable 3: Satisfacción ciudadana

Definición conceptual: La conceptualización de "satisfacción" según Kotler (2012) se define como la forma en la que una persona capta la atención recibida al obtener un bien o al recibir un servicio. En este contexto, la satisfacción se relaciona directamente con la captación positiva del individuo con respecto a la calidad y al nivel de atención que experimenta.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población puede describirse como la comunidad de individuos que comparten características comunes y son el foco de atención en un estudio particular.

De acuerdo con Tamayo y Tamayo Mario (1997), la población abarca todo el suceso que se va a analizar, donde los elementos individuales Comparten un rasgo distintivo en común en el area de investigación y que da lugar a datos de estudio. Velázquez (1999) afirma que la población es "el total de todas las personas que componen la investigación". En resumen, la población simboliza la totalidad de individuos que satisfacen los criterios establecidos para formar parte del estudio en cuestión.

La población está conformada por 200 ciudadanos del Callao.

3.3.2 Muestra

La población a la que se le administraron las encuestas fue a 200 ciudadanos de la provincia del Callao, hombres y mujeres mayores de 16 años.

La muestra es no probabilística, resultando en 200 personas. Los detalles se encuentran detallados en anexos en esta investigación.

Validez del contenido

Para este estudio, se empleó la técnica de validación de los mecanismos de evaluación, la cual fue llevada a cabo por 5 especialistas altamente calificados en el campo, todos ellos poseedores de grados de magister y doctorado. Estos expertos evaluaron y validaron tanto la redacción como el contenido de los cuestionarios utilizados en la investigación. Se les consultó sobre la exhaustividad, confiabilidad y claridad de los contenidos de las variables a medir. Como resultado de este proceso, se concluyó que los instrumentos están adecuadamente estructurados, ya que sus dimensiones e indicadores conforman un total de 9 ítems por cada variable: planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana, al agregar todas estas cantidades, se alcanza una cifra total de 27 ítems.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección

La fase de recolección de datos se centra en obtener información o pruebas con el propósito de alcanzar resultados o conclusiones específicas en una investigación. Este proceso requiere la ejecución de un plan meticuloso que defina los métodos y procedimientos necesarios para adquirir los datos deseados. En este contexto, implica el uso de instrumentos de medición y técnicas apropiadas para recopilar la información requerida. (Hernández et al, 2014)

La confiabilidad se relaciona con la exactitud y coherencia de un medio de investigación, indicando en qué medida la repetición del empleo de este, al mismo sujeto, objeto o situación produce resultados que son consistentes. Se evalúa la funcionalidad del instrumento para generar resultados coherentes cuando se aplica en condiciones lo más similares posible en diferentes momentos. Para evaluar la confiabilidad, se utilizaron los "coeficientes de fiabilidad", cuyos valores oscilan de 0 a 1. En esta escala, 0 representa una fiabilidad nula y 1 denota una confiabilidad máxima. Un coeficiente más cercano a 0 sugiere un mayor margen de error en la medición, la confiabilidad de los instrumentos puede probarse aplicando la encuesta a una muestra y sometiendo los resultados a evaluación mediante el coeficiente de confiabilidad de Cronbach. En este caso, se obtuvo un 0,951, considerado como excelente Vara (2012)

3.4.2 Instrumentos de recolección

Se empleó el cuestionario como un instrumento de medición adecuado, ya que captura los datos observables que realmente reflejan los conceptos o variables que el investigador pretendía analizar. Al formular las preguntas de manera precisa y clara, el cuestionario posibilita la recopilación de información específica y relevante sobre los fenómenos sociales en estudio. Además, al ser diseñado conforme al propósito de la investigación, garantiza la coherencia entre los planteamientos del problema y las hipótesis establecidas. En consecuencia, el

cuestionario se convierte en una herramienta esencial para obtener datos confiables y válidos que facilitan la realización de un análisis preciso y riguroso en la investigación. (Hernández et al, 2014)

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta es una metodología que posibilita obtener respuestas para abordar problemas, ya sea de naturaleza descriptiva o para explorar relaciones entre variables mediante recolectar información de manera organizada, conforme a un diseño predefinido, para así asegurar la precisión de los datos obtenidos. La encuesta utilizada en este caso contenía 27 preguntas y se administró de manera virtual a 200 ciudadanos de la provincia del Callao.

Se consideraron tres variables en el análisis:

Planificación estratégica: Se abordaron tres dimensiones, estrategia, planificación y control, de estas, se obtuvieron nueve preguntas.

Gestión deportiva: Se abordaron tres dimensiones como gestión directa, administración y dirección, de estas, se obtuvieron nueve preguntas.

Satisfacción ciudadana: La variable abarcó tres dimensiones distintas como servicios públicos, amplia oferta deportiva, servicios materiales o tangibles, siendo nueve preguntas parte de la recopilación de datos.

Para la validación de indicadores como instrumentos, antes de que se elabore el cuestionario, han sido evaluados por personas con conocimientos especializados, y cada uno de ellos aportó, recomendó, de una forma unánime, la evaluación del enlace entre las variables de investigación y sus indicadores correspondientes. Se valoraron en gran medida los aportes para la confección de este formulario.

Entre los expertos estuvieron: Dr. Alberto Barrenechea Romero, Dra. Lupe Esther Graus Cortez y Dr. Alexander Masías Benavides Román.

Y para la fiabilidad del presente trabajo de investigación se calculó un Alpha de Cronbach 0,951 para los 27 elementos evaluados, esto implica que tuvo un nivel de excelente, correspondiente a todo el instrumento aplicado.

3.5 Procedimientos

El método empleado para llevar a cabo la aplicación de los mecanismos de evaluación a los 200 ciudadanos mayores de 16 años en el Callao, fueron las encuestas realizadas, relacionadas a las variables antes mencionadas las cuales son objeto del presente estudio, estas son planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana, las cuales contenían 27 preguntas; cada pregunta tenía un rango de 1 a 5, donde 1 era nunca y 5 siempre.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los mecanismos de evaluación para la recolección de datos y se revisó el form, se pasó a su implementación y la transferencia de la información al programa Excel. Posteriormente, se efectuó la tabulación, representación y se hizo la valoración de la data del software SPSS versión 2.0.

Dentro del contexto de las variables: planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana, se presentaron los datos en tablas que exhibían la distribución de frecuencias para cada uno de los factores analizados. Se utilizó la prueba Rho de Spearman, teniendo en cuenta las características de las variables.

Después de analizar la data obtenida, se procedió a la comprobación de las hipótesis, tanto la general como las específicas. El análisis de la hipótesis se efectuó mediante la significancia bilateral, considerando el valor p. Se aceptó la hipótesis si $p > 0.01$ y se rechazó si $p < 0.01$.

3.7 Aspectos Éticos

La investigación sobre "Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao" sigue un enfoque cuantitativo, según las directrices establecidas por la Escuela de Post Grado de la Universidad UCV. Se llevó a cabo una comunicación a la ciudadanía de la Región Callao para informar sobre el alcance de la investigación, respetando los derechos de autor, promoviendo la honestidad y adhiriéndose al código de ética.

Se garantizó la fiabilidad y la discreción de la data recopilada de los ciudadanos, quienes participaron de manera anónima en la encuesta. Las respuestas proporcionadas por los participantes se mantendrán inalterables, garantizando la seguridad y privacidad del contenido recopilado.

IV RESULTADOS

4.1 Descripción de los resultados

Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Tabla 1 : Prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Planificación_estratégica	0.179	200	0.000
Gestión_deportiva	0.192	200	0.000

Satisfacción_ciudadana **0.168** 200 0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados obtenidos para establecer la normalidad de las variables se dan en la Tabla 1. Dado que los casos de la muestra total de 200 se valoraron utilizando la significancia de los autores Kolmogorov y Smirnov, se observaron valores inferiores al 5% (0.05). Esto sugiere que la distribución de los datos no sigue un patrón normal, indicando que en este estudio se emplearán pruebas no paramétricas.

Contrastando hipótesis general

En virtud de:

H0, Carece de relación entre las variables.

Ha, Hay relación entre las variables

En donde:

Si, sig. \geq 0,05 se rechaza Ha se acepta H0

Si, sig. $<$ 0,05 se rechaza H0, se acepta Ha

Tabla 2 : Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Resumen del modelo				
					Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,777_a	0.604	0.600	2.746	0.604	150.443	2	197	0.000

a. Predictores: (Constante), Satisfacion_ciudadana, Gestion_deportiva

En la *tabla 2* se analiza el grado de correlación R de 77,7% (0,777) entre las variables: planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana, lo que indica que tienen una dirección lineal positiva y relación significativa. Así mismo se especificó el grado de asociación de 60.4% entre las variables antes mencionadas.

Tabla 3 : ANOVA

ANOVA^a					
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2269.551	2	1134.776	150.443	,000^b
Residuo	1485.949	197	7.543		
Total	3755.500	199			

a. Variable dependiente: Planificacion_estragica

b. Predictores: (Constante), Satisfacion_ciudadana, Gestion_deportiva

En la *tabla 3*, se empleó la prueba regresión lineal múltiple de F de Fisher, teniendo en consideración que hay dos variables independientes: satisfacción ciudadana y gestión deportiva; y una dependiente: planificación estratégica. En el cuadro ANOVA se comprueba a través de la significancia igual a 0% (0.000) que las variables muestran una interrelación estadística, altamente significativa y positiva; se concluye en no reconocer la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, llegando a confirmar que existe una correlación significativa.

Contrastando primera hipótesis específica

Se empleó un método no paramétrico, conocido como el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para cada una de las hipótesis específicas.

En virtud de:

H0, Carece de asociación entre las variables planificación estratégica y gestión deportiva.

Ha, Hay asociación entre las variables planificación estratégica y gestión deportiva.

En donde:

Si, sig. $\geq 0,05$ se rechaza Ha, se acepta H0

Si, sig. $< 0,05$ se rechaza H0, se acepta Ha

Tabla 4 : Correlaciones entre planificación estratégica y gestión deportiva.

Correlaciones

		Planificacion_estrategica	Gestion_deportiva
Rho de Spearman	Planificacion_estrategica	Coeficiente de correlación 1.000	,698**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	200
	Gestion_deportiva	Coeficiente de correlación ,698**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	200

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

Por lo tanto, en la tabla 4 se encontró el valor de 0.000 examinado según la prueba Rho de Spearman, valor que está por debajo del 0.05, con 69.8% (0,698) de relación entre las variables, es decir, que la correlación identificada es positiva y de intensidad moderada entre las dos variables.

Contrastando segunda hipótesis específica

En virtud de:

H0, Carece de asociación entre las variables planificación estratégica y satisfacción ciudadana.

Ha, Hay asociación entre las variables planificación estratégica y satisfacción ciudadana

En donde:

Si, sig. \geq 0,05 se rechaza Ha, se acepta H0

Si, sig. $<$ 0,05 se rechaza H0, se acepta Ha

Tabla 5 : Correlaciones entre planificación estratégica y satisfacción ciudadana.

Correlaciones

	Planificación_estratégica	Satisfacción_ciudadana
	Coefficiente de correlación	
	1.000	,652**
Planificación_estratégica	Sig. (bilateral)	0.000
	N	200
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	
	,652**	1.000
Satisfacción_ciudadana	Sig. (bilateral)	0.000
	N	200

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

En la tabla 5, El factor de concordancia entre "Planificación Estratégica" y "Satisfacción Ciudadana" es de 0.652. La correlación es significativa a un nivel del 0.01 (bilateral), indicando que hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

Los resultados sugieren una correlación positiva moderadamente fuerte entre la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana, y esta correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que conforme aumente la planificación estratégica, también tiende a aumentar la satisfacción ciudadana, y viceversa.

Contrastando tercera hipótesis específica

En virtud de:

H0, Carece de relación entre las variables gestión deportiva y satisfacción ciudadana.

Ha, Hay relación entre las variables gestión deportiva y satisfacción ciudadana.

En donde:

Si, sig. $\geq 0,05$ se rechaza Ha, se acepta H0

Si, sig. $< 0,05$ se rechaza H0, se acepta Ha

Tabla 6 : Correlaciones entre gestión deportiva y satisfacción ciudadana.

Correlaciones				
			Gestión_deportiva	Satisfacción_ciudadana
Rho de Spearman	Gestión_deportiva	Coeficiente de correlación	1.000	,821**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	200	200
	Satisfacción_ciudadana	Coeficiente de correlación	,821**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	200	200

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

En la tabla 6, se encontró un 82.1% (,821) de coeficiente de correlación, vale decir que la correlación encontrada es precisada como positiva y considerable, entre las variables, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana. Y respecto al valor

según la prueba Rho de Spearman, es de 0.000, llegando a definir que se toma la hipótesis alterna y no se reconoce la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Al contrastar con los resultados obtenidos por Hilario, G.M., & Zárate, Y.E. (2016), en su análisis de la Coordinación entre Planeamiento Estratégico y Administración de Calidad del centro educativo estatal", donde se concluyó que el planeamiento estratégico guarda una asociación significativa con la gestión de calidad en la institución educativa, con una correlación de (0.952). En consecuencia, ambas investigaciones presentan similitudes en sus hallazgos, ya que en ambos casos Se observa una fuerte relación positiva entre las variables analizadas.

En contraste, Campos, F. (2014), estudio titulado "Instalación de un sistema estratégico y de regulación de gestión en una ONG: Estudio de caso en Psicólogos Voluntarios." se estableció una conexión estadísticamente significativa entre las variables estudiadas. Se hace referencia a que esta relación se debe a componentes específicos, como el organigrama propuesto, una misión, visión y valores definidos y compartidos entre los miembros. De manera similar, este estudio también exhibe similitudes Con los descubrimientos obtenidos en este estudio.

Siguiendo el objetivo principal, se plantea establecer el nivel de conexión entre la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Los resultados presentados en la investigación exhibieron un coeficiente de correlación positiva moderada del 60.4%. Considerando la similitud con los antecedentes del marco teórico, se observa que las tres variables están correlacionadas entre sí. Asimismo, se identifica una relación entre dos variables, algunas de manera positiva alta y moderada. En la cual el autor (Yarleque, 2019), examinó la asociación entre la planificación estratégica y la gestión por resultados mediante un estudio cuantitativo no experimental, los resultados respaldaron la

hipótesis de trabajo, evidenciado por un valor de significancia (sig) de 0,000, indicando una alta probabilidad de que la hipótesis sea precisa. Además, se destacó un coeficiente de correlación (r) de 0,619, revelando una fuerte relación entre la gestión y la planificación estratégica. En la cual se considera tener una relación con las variables y dimensiones de este autor.

Los resultados de los tests de Kolmogorov y Smirnov indican que las variables relacionadas con la planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana no siguen una distribución normal. Esta observación justifica la elección de pruebas no paramétricas, asegurando un enfoque estadístico más idóneo para el análisis de los datos. Este hallazgo concuerda con investigaciones anteriores, como la de (Johnson et al. 2018), que abogó por métodos no paramétricos en contextos similares.

La correlación significativa del 77,7% entre las variables respalda la hipótesis alternativa, donde hay similitud con las conclusiones de (Armada, Martínez, Segarra & Díaz, 2016) quienes encontraron relaciones especialmente en lo que respecta a la percepción física de las instalaciones, que fue evaluada como alta. Este hallazgo sugiere que la calidad en la planificación y gestión impacta directamente en la satisfacción de la ciudadanía. La aplicación de la evaluación de tendencia línea, verifica que hay una conexión estadísticamente notable entre las variables.

La significancia igual a 0% subraya la robustez de la relación identificada. Este resultado sugiere que la planificación estratégica y la gestión deportiva contribuyen significativamente a la variabilidad en la satisfacción ciudadana con los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Por otro lado, en el primer objetivo específico, se propuso comparar el grado de asociación de la planificación estratégica y gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao, en los resultados se demostró la correlación de coeficiencia de Rho de Spearman de 69.8%, la correlación identificada es positiva y de intensidad moderada entre las dos variables mencionadas.

Para, Ortiz, (2017) en su estudio titulado "Administración y Gestión, satisfacción del usuario externo Juventud, deportes y recreación en la Municipalidad del distrito de San Borja, 2017", adopta un diseño básico, no experimental y correlacional. Los evaluados fueron 156 beneficiarios de la unidad de deportes, a quienes se les aplicaron dos instrumentos en una escala de Likert. Se efectuó una evaluación descriptiva y se aplicó el factor Rho de Spearman, con un grado de fiabilidad del 95%. Los resultados indican que el 13.5% percibe una gestión administrativa insatisfactoria, mientras que el 76.3% la considera buena y el 10.3% la valora como excelente, concluyendo que es adecuada, ambos estudios destacan la importancia de la gestión en la satisfacción percibida, ya sean el ámbito administrativo o en el deportivo.

Este resultado se alinea con la investigación de (Yarleque, 2019), quien también encontró una asociación positiva entre dichas variables en su estudio sobre programas deportivos comunitarios. En su trabajo, argumentó que una planificación estratégica más sólida proporciona una base sólida para una gestión deportiva eficiente, lo que se traduce en un rendimiento general mejorado de los programas deportivos.

Esta interrelación entre planificación estratégica y gestión deportiva puede entenderse mediante el prisma de la teoría de la gestión estratégica, donde la planificación estratégica actúa como la base conceptual que guía, influye en las decisiones en la gestión deportiva (Porter, 1985). Una planificación estratégica bien desarrollada establece metas claras, identifica recursos necesarios y define estrategias para alcanzar objetivos específicos. En consecuencia, una gestión deportiva eficaz se beneficia de esta dirección estratégica al implementar decisiones y acciones alineadas con los objetivos predefinidos.

Además, la significancia estadística inferior a 0,05 refuerza la confiabilidad de esta asociación y respalda la conclusión de que una planificación estratégica más efectiva se asocia positivamente con una gestión deportiva más eficiente. Este hallazgo posee consecuencias significativas prácticas para aquellos involucrados en la planificación y gestión de programas deportivos, destacando la importancia

de un enfoque estratégico sólido para mejorar la efectividad global de las iniciativas deportivas.

Como segundo objetivo específico se propuso definir el grado de relación de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. El factor de concordancia entre "Planificación Estratégica" y "Satisfacción Ciudadana" es de 0.652. La correlación es significativa a un nivel del 0.01 (bilateral), indicando que hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

Alvites (2021) En su investigación denominada "Desarrollo de Estrategias para Mejorar el Avance en la Gestión Deportiva en el IPD" tenía como objetivo presentar un Plan Estratégico que estableciera objetivos, metas y estrategias para mejorar la Gestión Deportiva. La muestra de estudio consistió en 25 colaboradores, y a través de la aplicación de encuestas, obtuvo resultados que indicaban que al implementar un plan estratégico contribuiría a optimizar la administración deportiva. Este enfoque estratégico se centraría en tácticas orientadas a reformar las actividades, la organización y la estructura deportiva de las instituciones.

Comparando estos resultados con los hallazgos de la investigación actual, donde se establece una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación de 0,652**) entre la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana, se observa que ambos estudios convergen en la trascendencia de la gestión eficiente y estratégica para mejorar la satisfacción de los usuarios o beneficiarios de programas deportivos municipales. Ambos estudios sugieren que una administración bien planificada y ejecutada contribuye positivamente a la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a las actividades deportivas promovidas por entidades gubernamentales.

Este resultado puede tener implicaciones importantes para reformular la planificación estratégica a nivel municipal o gubernamental. Indica que una planificación estratégica efectiva podría estar asociada con niveles más altos de

satisfacción ciudadana. Esto podría deberse al despliegue de políticas y programas que aborden las demandas y aspiraciones de la población.

Y como tercer objetivo específico, se busca identificar el grado de relación entre la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao, se encontró un 82.1% (0.821) de coeficiente de correlación, vale decir que la correlación encontrada es precisada como positiva y considerable, entre las variables, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana. Y respecto al valor según la prueba Rho de Spearman, es de 0.000, llegando a definir que se toma la hipótesis alterna y no se reconoce la hipótesis nula.

En comparación con el estudio de Jara (2017) sobre la eficiencia de la gestión deportiva en escuelas municipales, hay una discrepancia en los resultados, ya que, el 61% de los padres consideraron que la gestión deportiva era ineficiente, mientras que el 39% la consideró eficiente. En cambio, en el presente estudio que analiza la relación entre la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana en la Región Callao, se encontró un alto coeficiente de correlación del 82.1%, indicando una correlación positiva y considerable entre estas variables.

Estos resultados apuntan a una posible diferencia en la percepción de eficiencia de la gestión deportiva entre las escuelas municipales locales y los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. Mientras que en las escuelas municipales hay una mayoría que percibe la gestión como ineficiente, en la Región Callao, la relación entre la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana es positiva y considerable.

Por otro lado, los resultados del cuadro ANOVA indican que la significancia es igual a 0% (0.000), lo cual sugiere que la relación entre las tres variables es altamente significativa y positiva. Este hallazgo lleva al reconocimiento de nuestra hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. En términos sencillos, confirma que existe una conexión estadísticamente notable entre la satisfacción ciudadana, la gestión deportiva y la planificación estratégica.

Esta correlación significativa sugiere que los índices de satisfacción ciudadana y la eficacia de la gestión deportiva están vinculados de manera importante con la planificación estratégica en el contexto de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. Este resultado respalda la idea de que una planificación estratégica efectiva, junto con una gestión deportiva eficiente y una alta satisfacción ciudadana, están interrelacionadas y pueden influir positivamente entre sí. Comparado con el estudio de (Morillo y Navas, 2018) donde no se muestra una similitud con nuestros hallazgos ya que en nuestra investigación existe una satisfacción ciudadana por las gestiones deportivas promovidas por las organizaciones del Callao.

Es crucial destacar que esta correlación significativa no implica causalidad directa, pero proporciona una base sólida para explorar más a fondo cómo estas variables interactúan y cómo pueden optimizarse con el propósito de optimizar la planificación y administración de programas deportivos, así como la satisfacción de la ciudadanía.

Podemos decir que una gestión deportiva eficiente está vinculada a una mayor satisfacción ciudadana, ofreciendo una perspectiva valiosa para informar la implementación de una gestión en el ámbito deportivo en beneficio del grupo en general.

La interconexión entre la planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana subraya la importancia de abordar estos aspectos de manera integral. Una planificación estratégica sólida establece las bases, mientras que una gestión deportiva eficiente se traduce directamente en la satisfacción de la comunidad.

Estos hallazgos sugieren que las autoridades deportivas y los encargados de la planificación estratégica pueden mejorar la efectividad de los programas deportivos al enfocarse en mejorar tanto la planificación estratégica como la gestión deportiva. Esto podría llevar a una mayor satisfacción ciudadana y, potencialmente, a un mayor respaldo a las iniciativas deportivas.

La significancia de 0.000 refuerza la robustez de esta asociación y respalda la conclusión de que una gestión deportiva efectiva contribuye de manera significativa a la satisfacción ciudadana. Este resultado destaca la importancia estratégica de invertir en prácticas de gestión deportiva que no solo optimicen el rendimiento interno de las organizaciones deportivas, sino que también promuevan una conexión positiva con la comunidad circundante.

Además, la interpretación de la satisfacción ciudadana es subjetiva y puede variar según la percepción individual de cada persona. Es importante realizar investigaciones adicionales explorar a fondo los factores fundamentales de esta relación, con el objetivo de descubrir aspectos susceptibles de mejora en la planificación estratégica que puedan aumentar la satisfacción ciudadana de manera sostenible.

Las perspectivas derivadas de este análisis sugieren oportunidades para mejorar la productividad de los programas deportivos. Estas consideraciones pueden contribuir al diseño y la implementación de iniciativas más exitosas y satisfactorias para la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

1. En lo referente al objetivo general se determinó que existe correlación R de 77,7% (0,777) entre las variables: planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana, lo que indica que tienen una correlación significativa moderadamente fuerte. Se acepta la hipótesis alterna.
2. De acuerdo con el primer objetivo específico se llegó a comparar que hay una correlación positiva y moderada entre la planificación estratégica y gestión deportiva con 69.8% (0,698) sugiere que una planificación estratégica más efectiva está asociada a una gestión deportiva más eficaz. Este hallazgo respalda la idea de que establecer objetivos claros y estrategias bien definidas proporciona una base sólida para una gestión

deportiva exitosa, alineando las acciones con una dirección estratégica predefinida. Se acepta la hipótesis alterna.

3. De acuerdo con el segundo objetivo específico se identificó una correlación 82.1% (,821) positiva moderadamente fuerte entre la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana, con un coeficiente de 82.1% (,821) y esta correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que conforme aumente la planificación estratégica, también tiende a aumentar la satisfacción ciudadana, y viceversa la satisfacción ciudadana refuerza la noción de que una gestión deportiva eficiente contribuye significativamente a la satisfacción de la comunidad. Este resultado destaca la importancia estratégica de una gestión que no solo optimice el rendimiento interno de las organizaciones deportivas, sino que también fomente una conexión positiva con la comunidad circundante. Se acepta la hipótesis alterna

4. De acuerdo con el tercer objetivo específico, se definió que existe una correlación positiva moderadamente fuerte entre la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana, y esta correlación es estadísticamente significativa con un 0.652. Esto implica que conforme aumente la planificación estratégica, también tiende a aumentar la satisfacción ciudadana, y viceversa, la satisfacción ciudadana refuerza la noción de que una gestión deportiva eficiente contribuye significativamente a la satisfacción de la comunidad. Este resultado destaca la importancia estratégica de una gestión que no solo optimice el rendimiento interno de las organizaciones deportivas, sino que también fomente una conexión positiva con la comunidad circundante. Se acepta la hipótesis alterna.

5. En términos generales, estos hallazgos subrayan la importancia de tratar la gestión deportiva desde una perspectiva estratégica, reconociendo su impacto directo en la percepción y satisfacción de la ciudadanía. Las entidades públicas encargadas de programas deportivos deben considerar la implementación de planes estratégicos sólidos que guíen una gestión eficiente, generando así beneficios tangibles para la comunidad. Se admite

la hipótesis, de que existe relación significativa entre la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en el Callao.

VII. RECOMENDACIONES

Basándonos en los resultados y hallazgos obtenidos sobre la relación entre la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana en programas deportivos públicos en la Región Callao, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Desarrollo de Planificación Estratégica Integral:

Se sugiere desarrollar planes estratégicos integrales que abarquen tanto los aspectos deportivos como las expectativas y necesidades de la comunidad. Estos planes deben establecer metas claras, estrategias y tácticas que guíen la gestión deportiva hacia resultados beneficiosos tanto a nivel interno como para la satisfacción ciudadana.

2. Fortalecimiento de Capacidades en Gestión Deportiva:

Implementar oportunidades de aprendizaje y progreso para los responsables de la gestión deportiva. Esto incluiría la adquisición de conocimientos en liderazgo, comunicación efectiva, gestión de recursos y toma de decisiones estratégicas.

3. Estímulo a la participación comunitaria:

Fomentar la involucración de las personas en todo lo relacionado a los programas deportivos. La inclusión de la voz ciudadana puede ayudar a adaptar las iniciativas deportivas a las demandas específicas de la comunidad, aumentando así la satisfacción y el compromiso.

4. Implementar sistemas de retroalimentación continuos para evaluar la satisfacción ciudadana. Encuestas periódicas, grupos focales y otras herramientas de retroalimentación pueden proporcionar información valiosa para ajustar estrategias y prácticas de gestión en tiempo real.

5. Evaluación Periódica del Plan Estratégico:

Establecer un proceso regular de revisión y evaluación del plan estratégico. Los planes deben ser dinámicos y adaptables a medida que evolucionan las necesidades y expectativas de la comunidad.

Estas recomendaciones están diseñadas para fortalecer el enlace entre la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana, contribuyendo así a la mejora continua de los programas deportivos públicos en la Región Callao.

REFERENCIAS

- Abner, 2017. " Generando pruebas para respaldar la gestión de recursos humanos en el ámbito público". *Revisión de la Administración de Personal Público* **37**
- Armada, E., (Armada, 2016) (2016). La satisfacción del usuario como medida de excelencia (Abner, 2017) en el servicio deportivo municipal.. Percepción, análisis y evolución. SPORT TK-
- Andersen, 2016. "Rendimiento en Organizaciones Públicas: Aclarando el Espacio Conceptual".. *Public Administration Review* **76(6)**
- Alvites Ruiz, (2021). Planificación estratégica para mejorar la gestión deportiva del Instituto Peruano del Deporte
- Alexandru Simion (2023) Strategic optimization of the management of sports organizations.
- Anderson, E. (1994), "A research prospectus on customer satisfaction, Quality Service.
- Anderson, (1994) "Discoveries from Sweden on market, customer satisfaction, market share, and profitability".*Journal of Marketing*.
- Armstrong, K. (2001), "Fomentando experiencias multiculturales en la observación deportiva: estrategias de marketing en la sociología del consumo deportivo en el *International Journal of Sport Management*."
- Balwant S. (2014) "Consumidor en deportes: análisis de tipología de aficionados. *Revista de Gestión Intercultural*".
- Barney, J., (2011), "El futuro de la teoría basada en recursos: ¿revitalización o declive?", *Journal of Management*.

- Bernhardt, (2000), "Un análisis longitudinal de satisfacción y rentabilidad", "Revista de Investigación Empresarial"., Vol. 47 No. 2, pp. 161-171.
- Bert George (2019) Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis.
- Bovaird, Tony. 2008. "Mecanismos Emergentes de Gestión Estratégica y Planificación en Sistemas Adaptativos Complejos: El Caso de la Iniciativa de Mejor Valor del Reino Unido". *Public Management Review* **10**(3): 319–40.
- Boch Julio Mauricio (2023) "Caracterización de la Gestión deportiva actual en el Municipio de Los Menúcos".
- Bodet, (2011) "Loyalty del consumidor en servicios de espectador deportivo: las relaciones con la satisfacción del consumidor y la identificación con el equipo". *Psicología y Marketing*.
- Boyne, George A. 2002. "Gestión Pública y Privada: ¿Cuál es la Diferencia?" *Revista de Estudios Gerenciales* **39**(1): 97–122.
- Bryson, (2010) "El Futuro de la Planificación Estratégica en el Sector Público en los Estados Unidos." *Public Administration Review* **70**(1): 255–67.
- Buelens, Marc, 2007. "Análisis de las Diferencias en la Motivación Laboral entre Organizaciones del Sector Público y Privado." *Public Administration Review* **67**(1): 65–74.
- Cardozo, R. (1965) "Un estudio experimental sobre las expectativas y la satisfacción del cliente".
- Cordova, B. (2021). Red de espacios deportivos y de recreación activa en el sector 01 del Distrito de San José Leonardo Ortiz. Obtenido de Tesis, Universidad

- Crook, R., (2008) "Recursos estratégicos y rendimiento: un metaanálisis".
- Dibrell, Clay, (2014). "Vinculando el Proceso Formal de Planificación, la Flexibilidad y la Innovación con el Desempeño de la Empresa."
- Eisenhardt, (2000) "Capacidades dinámicas: ¿qué son?", *Management Journal*, Vol. 21 Nos 10/11, pp. 1105-1121.
- Elbanna, Said. 2008. "Planificación y participación como determinantes de la efectividad en la planificación estratégica: evidencia del contexto árabe.". *Management Decision* **46**(5–6): 779–96.
- Ferkins, L. y Shilbury, D. (2010), "Desarrollando la capacidad estratégica de la junta directiva en organizaciones deportivas: la relación entre la gobernanza nacional y regional.", *Revisión de Gestión Deportiva*".
- Fink, J. (2013), "Desarrollo teórico en la gestión del deporte: mi experiencia y otras consideraciones", *Revisión de Gestión Deportiva*.
- Gambetta, H. (2019). *Gestión municipal de los espacios públicos y el desarrollo de las actividades físicas y deportivas en el distrito de San Borja*. Obtenido de Tesis de maestría, Universidad Peruana de Las Américas. Repositorio ULASAMERICAS.
- George, Bert. 2018. Insights from Flemish Municipalities, "¿Funciona la Planificación Estratégica en Organizaciones Públicas?". *Dinero Público y Gestión*". **37**(7): 527–30.

- George, Bert, (2018) "Estilos Cognitivos, Aceptación del Usuario y Compromiso con los Planes Estratégicos en Organizaciones Públicas: Un Análisis Empírico." *Public Management Review* **20**(3): 340–59.
- Gobierno de Colombia. (2018). Política pública nacional para el desarrollo del deporte: La recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre hacia un territorio de paz 2018-2028.
- Gobierno Regional del Callao. (18 de junio de 2021). [www-regioncallao.gob.pe](http://prototipo.regioncallao.gob.pe).
Obtenido de <http://prototipo.regioncallao.gob.pe/contenidos/contenidosGRC/filesContenido/file72493.pdf>
- González, P. (2021). El perfil profesional en la gestión deportiva. Obtenido de Tesis de maestría, Universidad de Ambato.
- Gonzales Reyes (2012) con su trabajo de "The citizen's participation and satisfaction in public administration."
- Harari, Michael B., 2017. "Correlatos Organizacionales de la Motivación para el Servicio Público: Un Metaanálisis de Dos Décadas de Investigación Empírica. "Revista de Investigación y Teoría en Administración Pública".." **27**(1): 68–84.
- Hendrick, Rebecca. 2003. "Entorno, Proceso y Desempeño de la Planificación Estratégica en Agencias Públicas: Un Estudio Comparativo de Departamentos en Milwaukee.". *Revista de Investigación y Teoría de la Administración Pública*". **13**(4): 491–519.
- Jakobsen, (2015). "Sesgo del Método Común en Estudios de Gestión Pública." "*Revista Internacional de Gestión Pública*". **18**(1): 3–30.

Japan Fact Sheet. (2020). Deportes. Promoción de la salud para las personas.
Obtenido de https://web-japan.org/factsheet/es/pdf/es12_sports.pdf

Martín, O. (2021). Manual Práctico de Organización Deportiva. Madrid: Gymnos.

Matos, A., & Serapioni, M. (2017). The challenge of citizens' participation in health systems in Southern Europe: a literature review. *Cad. Saúde Pública*, 33(1), 1-10.

Mazzucato, Mariana. 2015. *"El Estado Emprendedor: Desmitificando los Mitos del Sector Público vs. Privado."* London: Anthem Press.

Meier, Kenneth (2017). *"Gestión Pública Comparativa: Por qué Importa el Contexto Nacional, Ambiental y Organizacional"*.. Washington, DC: Georgetown University Press.

Mendoza, V. (2021). Etapas de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Manabi.

Montoya, C., & Boyero, M. (2018). "El personal como componente fundamental para la excelencia en la gestión y la competitividad, con una perspectiva orientada hacia el futuro".

Parent, M., & Smith, S. (2013). *Managing leading sports events: Theory and practice*. Londrés: Routledge.

Quispe Julio (Estrategias competitivas y gestión deportiva: Una perspectiva de la Teoría Basada en Recursos aplicada al sector del fútbol.

Paris Fernando (2005) Libro sobre "Strategic planning in sports organizations."

Poister, Theodore H. (2010) " El porvenir de la planificación en la esfera pública: Conectando la gestión estratégica con el rendimiento".

Ramos B; (2013) “La planificación estratégica como enfoque de administración pública: vivencias en la gestión gubernamental española”.

Ramos, J. (2018). “Organización, administración y productividad de las ligas deportivas en Bogotá.” Científica, 320.

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Título: Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Definición del Indicador	técnicas instrumentos
PLANIFICACION ESTRATEGICA	Según París (2005), Método a través del cual una organización forma propósitos a mediano y largo plazo, analiza su entorno, elige los enfoques más apropiados para alcanzar esos propósitos y define los proyectos necesarios para implementar dichos propósitos.	ESTRATEGIA	La definición proporcionada por Alexandru Simion (2023) es un plan extenso, unificado e integrado que se fundamenta en la misión de la organización. Este plan incluye la planificación de acciones específicas diseñadas para lograr los propósitos establecidos.	Establecer objetivos.	Alexandru Simion (2023) indica que la planificación estratégica implica la formulación de una serie de acciones destinadas a lograr una meta específica, elaborando un plan de análisis de la empresa.	
				Alcanzar los objetivos	Alcanzar los objetivos implica trabajar hacia los fines que se pretenden lograr, ya sea a corto o mediano plazo, deben ser claros, realistas y establecer una fecha límite para su consecución.(Alexandru Simion 2023)	

				Meta	Según la descripción de Alexandru Simion (2023), las metas estratégicas son enunciaciones que delimitan los resultados deseados, consecuencias que se esperan luego de la implementación de varias estrategias a lo largo de un período de tiempo relativamente extenso.		
		PLANIFICACIÓN	Proceso en el que se definen metas, objetivos y acciones para lograr un resultado anhelado en el futuro. Implica la selección y organización de recursos, la definición de estrategias y la elaboración de planes minuciosos para guiar las tareas y decisiones hacia el logro de metas específicas. (Paris 2005)	Dirección por objetivos	Se fundamenta en la definición de un objetivo central que actúa como el núcleo central para las acciones y operaciones de una organización. (Paris 2005)		
				Programación	La programación representa una propuesta preliminar para una serie específica de acciones. Estas iniciativas están diseñadas para implementarse en plazos reducidos, caracterizándose por su nivel de detalle y rigidez		

					en la planificación. (París 2005)		
				Presupuesto	Los presupuestos están relacionados con la naturaleza del gasto en lugar de los objetivos. (París 2005)		
		CONTROL	El control en el contexto de la gestión implica la revisión de las tareas planificadas para asegurarse de que estén alineadas con las estrategias establecidas. Este proceso de control tiene como objetivo identificar y corregir cualquier problema que pueda surgir durante la implementación de las estrategias planificadas. (González, Viteri, y Verdezoto 2020)	Calidad	La calidad se refiere a la determinación de las especificaciones y estándares que definen la excelencia o el grado de satisfacción de un producto o servicio. En el contexto de gestión y producción, la calidad implica cumplir con ciertos criterios y normas establecidos para garantizar que un producto o servicio cumpla con las expectativas planteadas. (Alexandru Simion 2023)		

Título: Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Definición del Indicador	tecnicas instrumentos
GESTIÓN DEPORTIVA	<p>Conjunto de iniciativas, acciones a través de las cuales un directivo lleva a cabo sus actividades, siguiendo los procesos administrativos: Específicamente, se destaca que estas acciones deben tener en cuenta las características particulares del ámbito deportivo. (Calderón, Gallardo, Pasaca, y Encalada 2018)</p>	GESTIÓN DIRECTA	<p>Proceso de administrar y supervisar directamente las actividades, recursos y procesos dentro de una organización o entidad. En el contexto de servicios deportivos, implica que todas las actividades, gastos y provisiones de servicios son responsabilidad de una entidad gubernamental. (Arimany Lamoglia, E. 2020).</p>	Institución pública	<p>Entidad que lleva a cabo acciones de carácter público y forma parte de la administración gubernamental, ya sea a nivel nacional, subnacional (provincial o distrital), u organismos especializados. Estas instituciones están destinadas a cumplir funciones que benefician a la sociedad en general y están vinculadas al servicio público. (Hoye et al., 2015).</p>	
				Planes de desarrollo deportivo	<p>Secuencia de operaciones diseñadas para promover el desarrollo del ámbito deportivo en un municipio. Estas acciones están destinadas a impulsar el progreso en diversas dimensiones, incluyendo aspectos sociales, institucionales y políticos. El objetivo principal es propiciar el desarrollo sostenible del sector deportivo,</p>	

					aprovechando de manera adecuada las potencialidades existentes. (Hoye et al., 2015).		
				Marketing	Son las tácticas, estrategias y métodos que una marca o empresa que emplea con el objetivo de generar, transmitir, intercambiar y entregar propuestas o mensajes que resulten de interés para los clientes, audiencias, socios y proveedores. En esencia, el marketing busca comprender las demandas y preferencias del mercado para satisfacerlos de manera efectiva, promoviendo la interacción entre la empresa y sus stakeholders. (Hoye et al., 2015).		
		ADMINISTRAC IÓN	Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales. con el objetivo de lograr determinados fines u objetivos de manera productiva. (Chiavenato)	Planificar	Planificar implica fijar objetivos y metas que sirven como puntos de referencia para luego identificar el curso de acción necesario para lograrlo. (Paris 2005)		
				Organizar	Implica la formación de un diseño que facilite la disposición eficiente de los recursos disponibles, como materiales, monetarios, humanos y		

					tecnológicos. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)		
				Dirigir	Habilidad de guiar y coordinar los recursos de una entidad de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos para el futuro. (Paris 2005)		
		DIRECCIÓN	Es un proceso constante que implica administrar los activos empresariales y llevar a cabo la ejecución de los planes. (Alexandra Arguello 2020)	Motivación	Conjunto de estímulos, que moldean las acciones de una persona. En el contexto organizacional, la motivación es clave para estimular a los empleados y lograr un desempeño efectivo, contribuyendo así al éxito de la organización. (Alexandra Arguello 2020)		
				Comunicación	Es el proceso mediante el cual se comparte y se acepta información dentro de un grupo de personas. (Alexandra Arguello 2020)		
				Coordinación	Es organizar, sincronizar y armonizar diferentes actividades, procesos o elementos para lograr un objetivo común o un resultado eficiente. En el contexto de la gestión y organización, la coordinación		

					implica la integración de diversos recursos y esfuerzos para asegurar que todas las partes trabajen de manera conjunta y cohesionada. (Alexandra Arguello 2020)	
--	--	--	--	--	---	--

Título: Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Definición del Indicador	técnicas instrumentos	
SATISFACCIÓN CIUDADANA	La satisfacción ciudadana es el estado en el cual una persona percibe la atención, ya sea al adquirir un bien o al recibir un servicio.” (Kotler 2012)	SERVICIOS PUBLICOS	Servicios, que son brindados por la entidad pública, los cuales pueden ser gratuitos o no, tienen como objetivo cumplir con las necesidades básicas de la población, estos se rigen con los principios de igualdad	Recursos humanos	Los recursos humanos son un elemento estratégico en la estructura de gestión de calidad de una organización. Son fundamentales para lograr los propósitos, lo que permite llevar a cabo el trabajo con eficacia y eficiencia en un entorno competitivo.		

			y uniformidad. (Soria 2017)		(Montoya y Boyero, 2018)		
				Experiencia deportiva	La experiencia deportiva se refiere a la vivencia que toda persona que ocupa un cargo directivo en una institución deportiva debería tener. Esta experiencia puede abarcar diversos roles, como deportista, técnico, árbitro u otras funciones relacionadas con el ámbito deportivo. (Boch, 2023)		
				Recursos presupuestarios	Capacidad económica que tiene una entidad para abordar proyectos y objetivos específicos.		
		AMPLIA OFERTA DEPORTIVA	Una amplia oferta deportiva se refiere a la cantidad de servicios que una entidad o persona tiene la capacidad de proporcionar y vender en un período de	Oferta	Volumen de artículos y prestaciones que las diversas organizaciones están dispuestas a poner a disposición libres para su compra. (Arguello 2020)		

			tiempo y espacio específicos.	Demanda	Es la cantidad de un artículo y prestaciones que la gente está dispuesta a comprar. (Arguello 2020)		
				Cantidad de servicios	Capacidad empresarial para ofrecer una determinada cantidad de servicios en respuesta a las solicitudes de los clientes dentro de un período de tiempo específico. Este concepto implica la disponibilidad y la eficiencia con la que una organización puede satisfacer la demanda de servicios por parte de sus clientes. (Arguello 2020)		
		BIENES MATERIALES O TANGIBLES	Los bienes materiales o tangibles son aquellos que tienen una existencia física y pueden percibirse a través de los sentidos. Estos bienes son concretos y poseen una forma	Bien público	Es un tipo de bien que pertenece al estado destinado a atender las necesidades de la sociedad. Es accesible para cualquier persona, es no excluible y no rival. (Ortegón 2019)		

			física que los hace palpables y cuantificables. La presentación de las instalaciones, los equipos, el personal.	Instalaciones	Son las áreas destinadas para la realización de actividades deportivas. (Boch, 2023)		
				Entrenadores y monitores deportivos	Individuos responsables de impartir conocimientos y desarrollar las destrezas y aptitudes físicas en uno o varios deportes.		

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: **Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.**

Problema General	Problemas Especificos	Objetivo General	Objetivos Especificos	Hipotesis General	Hipotesis Especificas
	¿De que manera la planificación estratégica se relaciona con la gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?		Comparar el grado de relación de planificación estratégica y gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.		Existe relación significativa de la planificación estratégica y gestión deportiva de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

<p>¿De que manera la planificación estratégica y la gestión deportiva se relacionan con la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?</p>	<p>¿De que manera la planificación estratégica se relaciona con la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?</p>	<p>Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.</p>	<p>Definir el grado de relación de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.</p>	<p>Existe relación significativa entre la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.</p>	<p>Existe relación significativa de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en el Callao.</p>
	<p>¿De que manera se relaciona la gestión deportiva con la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao?</p>		<p>Identificar el grado de relación de la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.</p>		<p>Existe relación significativa de la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.</p>

Anexo 3: Cartas de evaluación de los expertos Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alberto Barrenechea Romero
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

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:	Cuestionario
Autor:	Gabriela Gamarra Bardelli
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Región - Callao
Significación:	Variable 1: Planificación Estratégica (9 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Gestión Deportiva : (9 preguntas) escala de Likert. Variable 3: Satisfacción ciudadana : (9 preguntas) escala de Likert.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico).

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Planificación Estratégica	Estrategia	La definición proporcionada por Alexandru Simion (2023) es un plan extenso, unificado e integrado que se fundamenta en la misión de la organización. Este plan incluye la planificación de acciones específicas diseñadas para lograr los propósitos establecidos.
	Planificación	Proceso en el que se definen metas, objetivos y acciones para lograr un resultado anhelado en el futuro. Implica la selección y organización de recursos, la definición de estrategias y la elaboración de planes minuciosos para guiar las tareas y decisiones hacia el logro de metas específicas.
	Control	El control en el contexto de la gestión implica la revisión de las tareas planificadas para asegurarse de que estén alineadas con las estrategias establecidas. Este

		proceso de control tiene como objetivo identificar y corregir cualquier problema que pueda surgir durante la implementación de las estrategias planificadas. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)
Gestión Deportiva	Gestión directa	Proceso de administrar y supervisar directamente las actividades, recursos y procesos dentro de una organización o entidad. En el contexto de servicios deportivos, implica que todas las actividades, gastos y provisiones de servicios son responsabilidad de una entidad gubernamental. (Arimany Lamoglia, E. 2020).
	Administración	Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales. con el objetivo de lograr determinados fines u objetivos de manera productiva. (Chiavenato)
	Dirección	Es un proceso constante que implica administrar los activos empresariales y llevar a cabo la ejecución de los planes. (Alexandra Arguello 2020)
Satisfacción ciudadana	Servicios públicos	Servicios, que son brindados por la entidad pública, los cuales pueden ser gratuitos o no, tienen como objetivo cumplir con las necesidades básicas de la población, estos se rigen con los principios de igualdad y uniformidad. (Soria 2017)
	Amplia oferta deportiva	Una amplia oferta deportiva se refiere a la cantidad de servicios que una entidad o persona tiene la capacidad de proporcionar y vender en un período de tiempo y espacio específicos.

	Bienes materiales o tangibles.	Los bienes materiales o tangibles son aquellos que tienen una existencia física y pueden percibirse a través de los sentidos. Estos bienes son concretos y poseen una forma física que los hace palpables y cuantificables. La presentación de las instalaciones, los equipos, el personal.
--	---------------------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Gabriela Gamarra Bardelli, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.

RELEVANCIA 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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Planificación Estratégica

- Estrategia
- Planificación
- Control

• PRIMERA DIMENSION: ESTRATEGIA

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer objetivos Alexandru Simion (2023) indica que la planificación estratégica implica la formulación de una serie de acciones destinadas a lograr una meta específica, elaborando un	¿A menudo se plantea objetivos?	4	4	4	

plan de análisis de la empresa.					
Alcanzar los objetivos: Alcanzar los objetivos implica trabajar hacia los fines que se pretenden lograr, ya sea a corto o mediano plazo, deben ser claros, realistas y establecer una fecha límite para su consecución (Alexandru Simion 2023)	¿Qué objetivos intenta alcanzar con los programas deportivos?	4	4	4	
Meta: Según la descripción de Alexandru Simion (2023), las metas estratégicas son enunciaciones que delinean los resultados deseados, consecuencias que se esperan luego de la implementación de varias estrategias a lo largo de un período de tiempo relativamente extenso.	¿Los programas deportivos le brindan las herramientas para alcanzar sus metas?	4	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSION: PLANIFICACIÓN**

- Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Dirección por objetivos Se fundamenta en la definición de un objetivo central que actúa como el núcleo central para las acciones y operaciones de	¿Considera favorable para la salud la participación en actividad física?	4	4	4	

una organización. (París 2005)					
Programación La programación representa una propuesta preliminar para una serie específica de acciones. Estas iniciativas están diseñadas para implementarse en plazos reducidos, caracterizándose por su nivel de detalle y rigidez en la planificación. (París 2005)	¿Participa de los programas deportivos gratuitos que brindan las municipalidades en la región Callao?	4	4	4	
Presupuesto: Los presupuestos están relacionados con la naturaleza del gasto en lugar de los objetivos. (París 2005)	Considera que hay aspectos por mejorar dentro de los programas deportivos?	4	4	4	

- **TERCERA DIMENSION: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Calidad La calidad se refiere a la determinación de las especificaciones y estándares que definen la excelencia o el grado de satisfacción de un producto o servicio. En el contexto de gestión y producción, la	¿Siente que nos esforzamos por brindar la mejor calidad en nuestros servicios?	4	4	4	

calidad implica cumplir con ciertos criterios y normas establecidos para garantizar que un producto o servicio cumpla con las expectativas planteadas. (Alexandru Simion 2023)					
Evaluación: Proceso mediante el cual se determina y analiza el impacto y los cambios que se producen en un proyecto, llevando a cabo una evaluación de la situación actual en relación con la planificación proyectada. (Alexandru Simion 2023)	¿Considera que está en constante evaluación por nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	
Medidas correctivas: Las medidas correctivas son acciones o cambios implementados cuando no se logran alcanzar los estándares o metas establecidos. (Alexandru Simion 2023)	¿Los entrenadores y monitores realizan medidas correctivas a los usuarios?	4	3	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión Deportiva

- Gestión Directa
- Administración
- Dirección

• PRIMERA DIMENSION: GESTION DIRECTA

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

<p>Institución pública: Organización que realiza acciones públicas y forma parte del gobierno, ya sea a nivel nacional, subnacional (provincial o distrital) u organismos especializados. Estas instituciones están destinadas a cumplir funciones que benefician a la sociedad en general y están vinculadas al servicio público..(Hoye et al., 2015).</p>	<p>¿Se siente satisfecho con los servicios deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?</p>	4	4	4	
<p>Planes de desarrollo deportivo: Estrategias y programas diseñados para mejorar y fortalecer diversos aspectos en el ámbito deportivo (Hoye et al., 2015).</p>	<p>Nos preocupamos por promover el desarrollo deportivo para las diferentes generaciones.</p>	3	4	4	
<p>Marketing: Son las tácticas, estrategias y métodos que una marca o empresa que emplea con el objetivo de generar, transmitir, intercambiar y entregar propuestas o mensajes que resulten de interés para los clientes, audiencias, socios y proveedores. En esencia, el marketing busca comprender las demandas y preferencias del mercado para satisfacerlos de manera efectiva, promoviendo la</p>	<p>Considera que utilizamos las correctas estrategias para comunicar nuestros programas deportivos.</p>	3	4	4	

interacción entre la empresa y sus stakeholders.. (Hoye et al., 2015).					
--	--	--	--	--	--

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: ADMINISTRACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificar: Planificar implica fijar objetivos y metas que sirven como puntos de referencia para luego identificar el curso de acción necesario para lograrlo. (Paris 2005)	Implementamos planes estratégicos que se enfoquen en objetivos concretos y medibles para fortalecer la capacidad de nuestra entidad.	2	3	4	
Organizar Implica la formación de un diseño que facilite la disposición eficiente de los recursos disponibles, como materiales, monetarios, humanos y tecnológicos (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)	¿Cómo calificaría la organización de los programas deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?	4	4	4	
Dirigir: Habilidad de guiar y coordinar los recursos de una entidad de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos para el futuro. (Paris 2005)	Mantenemos un enfoque claro y alineado con los objetivos de desarrollo deportivo del distrito.	4	4	4	

- **TERCERA DIMENSION: DIRECCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<p>Motivación: Conjunto de estímulos, ya sean internos o externos, que moldean las acciones de una persona. Este impulso generado, orienta a las personas hacia la consecución de objetivos individuales o colectivos. En el contexto organizacional, la motivación es clave para estimular a los empleados y lograr un desempeño efectivo, contribuyendo así al éxito de la organización. (Alexandra Arguello 2020)</p>	<p>¿Qué fue lo que le motivó a inscribirse en nuestros programas deportivos?</p>	4	4	4	
<p>Comunicación: Es el proceso mediante el cual se comparte y se acepta información dentro de un grupo de personas. (Alexandra Arguello 2020)</p>	<p>¿Consideras que se realiza la correcta difusión, comunicación de los programas deportivos?</p>	4	4	4	
<p>Coordinación: Es organizar, sincronizar y armonizar diferentes actividades, procesos o elementos para</p>	<p>¿Desde su experiencia se coordinan y dirigen los proyectos</p>	4	4	4	

lograr un objetivo común o un resultado eficiente. En el contexto de la gestión y organización, la coordinación implica la integración de diversos recursos y esfuerzos para asegurar que todas las partes trabajen de manera conjunta y cohesionada. (Alexandra Arguello 2020)	deportivos adecuadamente?				
---	---------------------------	--	--	--	--

Dimensiones del instrumento: Variable 3: SATISFACCIÓN CIUDADANA

- Servicios públicos
- Amplia oferta deportiva
- Bienes materiales o tangibles

• **PRIMERA DIMENSION: Servicios públicos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Recursos Humanos: Los recursos humanos son un elemento estratégico en la estructura de gestión de calidad de una organización. Son fundamentales para lograr los propósitos, lo que permite llevar a cabo el trabajo con eficacia y eficiencia en un entorno competitivo.	¿Qué tan satisfecho está con nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	

(Montoya y Boyero, 2018)					
Experiencia deportiva La experiencia deportiva se refiere a la vivencia que toda persona que ocupa un cargo directivo en una institución deportiva debería tener. Esta experiencia puede abarcar diversos roles, como deportista, técnico, árbitro u otras funciones relacionadas con el ámbito deportivo. (Boch, 2023)	¿Qué tan satisfecho está con la experiencia deportiva que le ofrece el programa?	4	4	4	
Recursos presupuestarios: Capacidad económica que tiene una entidad para abordar proyectos y objetivos específicos	¿Los programas deportivos le brindan los recursos, materiales necesarios para su adecuada ejecución?	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: AMPLIA OFERTA DEPORTIVA

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del planeamiento estratégico, proceso administrativo con organización en un gobierno local de la región Callao, año 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oferta: Volumen de artículos y prestaciones que las diversas organizaciones están dispuestas a poner a disposición libres para su compra.	¿Está de acuerdo con las actividades deportivas que le ofrecen las entidades públicas en	4	4	4	

	la región Callao?				
Demanda: Es la cantidad de un artículo y prestaciones que la gente está dispuesta a comprar (Arguello 2020)	¿Considera que hay bastante afluencia de personas en los diferentes programas deportivos?	4	4	4	
Cantidad de servicios Capacidad empresarial para ofrecer una determinada cantidad de servicios en respuesta a las solicitudes de los clientes dentro de un período de tiempo específico. Este concepto implica la disponibilidad y la eficiencia con la que una organización puede satisfacer la demanda de servicios por parte de sus clientes. (Arguello 2020)	¿Se le brinda amplitud y variedad en las actividades deportivas ofertadas?	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: BIENES MATERIALES O TANGIBLES

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Bien público: Es un	¿Tiene conocimiento	4	4	4	

tipo de bien que pertenece al estado destinado a atender las necesidades de la sociedad. Es accesible para cualquier persona, es no excluible y no rival.	de lo que es un bien público?				
Instalaciones: Son las áreas destinadas para la realización de actividades deportivas. (Boch, 2023)	¿Le parecen adecuadas las instalaciones donde practica actividad deportiva?	4	4	4	
Entrenadores y monitores deportivos Individuos responsables de impartir conocimientos y desarrollar las destrezas y aptitudes físicas en uno o varios deportes.	¿Recomendaría nuestros programas deportivos tomando como referencia la calidad de nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 07454418

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable

para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
 Ver : <https://www.re.vistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>
 entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Alexander Masías Benavides Román
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho, Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

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:	Cuestionario
----------------------	--------------

Autor:	Gabriela Gamarra Bardelli
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Región - Callao
Significación:	Variable 1: Planificación Estratégica (9 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Gestión Deportiva : (9 preguntas) escala de Likert. Variable 3: Satisfacción ciudadana : (9 preguntas) escala de Likert.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico).

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Planificación Estratégica	Estrategia	La definición proporcionada por Alexandru Simion (2023) sugiere es un plan extenso, unificado e integrado que se fundamenta en la misión de la organización. Este plan incluye la planificación de acciones específicas diseñadas para lograr los propósitos establecidos.
	Planificación	Proceso mediante el cual se establecen metas, objetivos y acciones con el fin de alcanzar un resultado deseado en el futuro.

		Implica la selección y organización de recursos, la definición de estrategias y la elaboración de planes minuciosos para guiar las tareas y decisiones hacia el logro de metas específicas. (Alexandra Arguello 2020)
	Control	El control en el contexto de la gestión implica la revisión de las tareas planificadas para asegurarse de que estén alineadas con las estrategias establecidas. Este proceso de control tiene como objetivo identificar y corregir cualquier problema que pueda surgir durante la implementación de las estrategias planificadas. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)
Gestión Deportiva	Gestión directa	Proceso de administrar y supervisar directamente las actividades, recursos y procesos dentro de una organización o entidad. En el contexto de servicios deportivos, implica que todas las actividades, gastos y provisiones de servicios son responsabilidad de una entidad gubernamental. (Arimany Lamoglia, E. 2020).
	Administración	Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales. con el objetivo de lograr determinados fines u objetivos de manera productiva. (Chiavenato)
	Dirección	Es un proceso constante que implica administrar los activos empresariales y llevar a cabo la ejecución de los planes. (Alexandra Arguello 2020).

Satisfacción ciudadana	Servicios públicos	Servicios, que son brindados por la entidad pública, los cuales pueden ser gratuitos o no, tienen como objetivo cumplir con las necesidades básicas de la población, estos se rigen con los principios de igualdad y uniformidad. (Soria 2017)
	Amplia oferta deportiva	Una amplia oferta deportiva se refiere a la cantidad de servicios que una entidad o persona tiene la capacidad de proporcionar y vender en un período de tiempo y espacio específicos.
	Bienes materiales o tangibles.	Los bienes materiales o tangibles son aquellos que tienen una existencia física y pueden percibirse a través de los sentidos. Estos bienes son concretos y poseen una forma física que los hace palpables y cuantificables. La presentación de las instalaciones, los equipos, el personal.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Gabriela Gamarra Bardelli, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	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.
	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Planificación Estratégica

- Estrategia
- Planificación
- Control

• PRIMERA DIMENSION: ESTRATEGIA

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<p>Establecer objetivos: Alexandru Simion (2023) indica que la planificación estratégica implica la formulación de una serie de acciones destinadas a lograr una meta específica, elaborando un plan de análisis de la empresa.</p>	<p>¿A menudo se plantea objetivos?</p>	4	4	4	
<p>Alcanzar los objetivos: Alcanzar los objetivos implica trabajar hacia los fines que se pretenden lograr en un tiempo específico, ya sea a corto o mediano plazo, deben ser claros, realistas y establecer una fecha límite para su consecución. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Qué objetivos intenta alcanzar con los programas deportivos?</p>	4	4	4	
<p>Meta: Según la descripción de Alexandru Simion (2023), las metas estratégicas son enunciaciones que delinean los resultados deseados, consecuencias que se esperan luego de la implementación de varias estrategias a lo largo de un período de tiempo</p>	<p>¿Los programas deportivos le brindan las herramientas para alcanzar sus metas?</p>	4	4	4	

relativamente extenso.					
------------------------	--	--	--	--	--

- **SEGUNDA DIMENSION: PLANIFICACIÓN**

- Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Dirección por objetivos: Se fundamenta en la definición de un objetivo central que actúa como el núcleo central para las acciones y operaciones de una organización. (París 2005)	¿Considera beneficioso para la salud la práctica de actividad física?	4	4	4	
Programación: La programación representa una propuesta preliminar para una serie específica de acciones. Estas iniciativas están diseñadas para implementarse en plazos reducidos, caracterizándose por su nivel de detalle y rigidez en la planificación. (París 2005)	¿Participa de los programas deportivos gratuitos que brindan las municipalidades en la región Callao?	4	4	4	
Presupuesto: Los presupuestos están relacionados con la naturaleza del gasto en lugar de los objetivos. (París 2005)	Cree usted que se debe mejorar algún aspecto dentro de los programas deportivos?	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: CONTROL

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<p>Calidad: La calidad se refiere a la determinación de las especificaciones y estándares que definen la excelencia o el grado de satisfacción de un producto o servicio. En el contexto de gestión y producción, la calidad implica cumplir con ciertos criterios y normas establecidos para garantizar que un producto o servicio cumpla con las expectativas planteadas. (Alexandru Simion 2023)</p>	¿Siente que nos esforzamos por brindar la mejor calidad en nuestros servicios?	4	4	4	
<p>Evaluación: Proceso mediante el cual se determina y analiza el impacto y los cambios que se producen en un proyecto, llevando a cabo una evaluación de la situación actual en relación con la planificación proyectada. (Alexandru Simion 2023)</p>	¿Considera que está en constante evaluación por nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	
<p>Medidas correctivas: Las medidas correctivas son acciones o cambios implementados cuando no se logran</p>	¿Los entrenadores y monitores realizan medidas correctivas	4	3	4	

alcanzar los estándares o metas establecidos. (Alexandru Simion 2023)	a los usuarios?				
---	-----------------	--	--	--	--

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión Deportiva

- Gestión Directa
- Administración
- Dirección

• **PRIMERA DIMENSION: GESTION DIRECTA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Institución pública: Organización que realiza acciones públicas y forma parte del gobierno, ya sea a nivel nacional, subnacional (provincial o distrital) u organismos especializados. Estas instituciones están destinadas a cumplir funciones que benefician a la sociedad en general y están vinculadas al servicio público. (Hoye et al., 2015).	¿Se siente satisfecho con los servicios deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?	4	4	4	
Planes de desarrollo deportivo: Conjunto de acciones destinadas a promover el desarrollo del municipio en sus diversas dimensiones: social, institucional y	Nos preocupamos por promover el desarrollo deportivo para las diferentes generaciones.	3	4	4	

política. Propiciar el desarrollo permanente del sector utilizando adecuadamente sus potencialidades.. (Hoye et al., 2015).					
Marketing: Conjunto de técnicas, estrategias y procesos que una marca o empresa implementa para crear, comunicar, intercambiar y entregar ofertas o mensajes que dan valor e interesan a clientes, audiencias, socios, proveedores y personas en general. (Hoye et al., 2015).	Considera que utilizamos las correctas estrategias para comunicar nuestros programas deportivos.	3	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: ADMINISTRACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificar: Planificar implica fijar objetivos y metas que sirven como puntos de referencia para luego identificar el curso de acción necesario para lograrlo. (Paris 2005)	Implementamos planes estratégicos que se enfoquen en objetivos concretos y medibles para fortalecer la capacidad de nuestra entidad.	2	3	4	
Organizar Implica la formación de un diseño que facilite la disposición eficiente de los recursos disponibles, como	¿Cómo calificaría la organización de los programas deportivos que le	4	4	4	

materiales, monetarios, humanos y tecnológicos (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)	brindan las instituciones públicas en la región Callao?				
Dirigir: Organizar los recursos de la entidad para lograr unos objetivos de futuro. (Paris 2005)	Mantenemos un enfoque claro y alineado con los objetivos de desarrollo deportivo del distrito.	4	4	4	

- **TERCERA DIMENSION: DIRECCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación: Conjunto de estímulos, ya sean internos o externos, que moldean las acciones de una persona. Este impulso generado, orienta a las personas hacia la consecución de objetivos individuales o colectivos. En el contexto organizacional, la motivación es clave para estimular a los empleados y lograr un desempeño efectivo, contribuyendo así al éxito de la organización. (Alexandra Arguello 2020)	¿Qué fue lo que le motivó a inscribirse en nuestros programas deportivos?	4	4	4	

<p>Comunicación Proceso mediante el cual se transmite y recibe información dentro de un grupo social de personas. (Alexandra Arguello 2020)</p>	<p>¿Consideras que se realiza la correcta difusión, comunicación de los programas deportivos?</p>	4	4	4	
<p>Coordinación: Es organizar, sincronizar y armonizar diferentes actividades, procesos o elementos para lograr un objetivo común o un resultado eficiente. En el contexto de la gestión y organización, la coordinación implica la integración de diversos recursos y esfuerzos para asegurar que todas las partes trabajen de manera conjunta y cohesionada. (Alexandra Arguello 2020)</p>	<p>¿Desde su experiencia se coordinan y dirigen los proyectos deportivos adecuadamente?</p>	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 3: SATISFACCIÓN CIUDADANA

- Servicios públicos
- Amplia oferta deportiva
- Bienes materiales o tangibles

- **PRIMERA DIMENSION: Servicios públicos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------------------------

<p>Recursos humanos: Los recursos humanos son un elemento estratégico en la estructura de gestión de calidad de una organización. Son fundamentales para lograr los propósitos, lo que permite llevar a cabo el trabajo con eficacia y eficiencia en un entorno competitivo. (Montoya y Boyero, 2018)</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está con nuestros entrenadores y monitores?</p>	4	4	4	
<p>Experiencia deportiva: La experiencia deportiva se refiere a la vivencia que toda persona que ocupa un cargo directivo en una institución deportiva debería tener. Esta experiencia puede abarcar diversos roles, como deportista, técnico, árbitro u otras funciones relacionadas con el ámbito deportivo. (Boch, 2023)</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está con la experiencia deportiva que le ofrece el programa?</p>	4	4	4	
<p>Recursos presupuestarios: Capacidad económica que tiene una entidad para abordar proyectos y objetivos específicos.</p>	<p>¿Los programas deportivos le brindan los recursos, materiales necesarios para su adecuada ejecución?</p>	4	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSION: AMPLIA OFERTA DEPORTIVA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del planeamiento estratégico, proceso administrativo con organización en un gobierno local de la región Callao, año 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
<p>Oferta: Se refiere a la cantidad de productos y servicios que diversas organizaciones e instituciones están dispuestas a poner a disposición en un lugar específico del mercado.</p>	<p>¿Está de acuerdo con las actividades deportivas que le ofrecen las entidades públicas en la región Callao?</p>	4	4	4	
<p>Demanda: Es la cantidad de un artículo y prestaciones que la gente está dispuesta a comprar. (Arguello 2020)</p>	<p>¿Considera que hay bastante afluencia de personas en los diferentes programas deportivos?</p>	4	4	4	
<p>Cantidad de servicios: Capacidad empresarial para ofrecer una determinada cantidad de servicios en respuesta a las solicitudes de los clientes dentro de un período de tiempo específico. Este concepto implica la disponibilidad y la eficiencia con la que una organización puede satisfacer la demanda de servicios por parte de sus clientes. (Arguello 2020)</p>	<p>¿Se le brinda amplitud y variedad en las actividades deportivas ofertadas?</p>	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: BIENES MATERIALES O TANGIBLES

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Bien público Es un tipo de bien que pertenece al estado destinado a atender las necesidades de la sociedad. Es accesible para cualquier persona, es no excluible y no rival.	¿Tiene conocimiento de lo que es un bien público?	4	4	4	
Instalaciones: Son las áreas destinadas para la realización de actividades deportivas. (Boch, 2023)	¿Le parecen adecuadas las instalaciones donde practica actividad deportiva?	4	4	4	
Entrenadores y monitores deportivos: Individuos responsables de impartir conocimientos y desarrollar las destrezas y aptitudes físicas en uno o varios deportes.	¿Recomendaría nuestros programas deportivos tomando como referencia la calidad de nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Lupe Esther Graus Cortez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Derecho, Educación e Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

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:	Cuestionario
Autor:	Gabriela Gamarra Bardelli
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Región - Callao
Significación:	Variable 1: Planificación Estratégica (9 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Gestión Deportiva : (9 preguntas) escala de Likert. Variable 3: Satisfacción ciudadana : (9 preguntas) escala de Likert.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico).

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
Planificación Estratégica	Estrategia	La definición proporcionada por Alexandru Simion (2023) sugiere que la planificación estratégica es un plan extenso, unificado e integrado que se fundamenta en la misión de la organización. Este plan incluye la planificación de acciones específicas diseñadas para lograr los objetivos establecidos. En esencia, la planificación estratégica se presenta como un enfoque holístico que abarca diversos aspectos de la organización, desde su misión hasta las acciones concretas necesarias para alcanzar sus metas a largo plazo. (Alexandru Simion 2023)
	Planificación	Proceso en el que se definen metas, objetivos y acciones para lograr un resultado anhelado en el futuro. Implica la selección y organización de recursos, la definición de estrategias y la elaboración de planes minuciosos para guiar las tareas y decisiones hacia el logro de metas específicas. (Paris 2005)
	Control	El control en el contexto de la gestión implica la revisión de las tareas planificadas para

		asegurarse de que estén alineadas con las estrategias establecidas. Este proceso de control tiene como objetivo identificar y corregir cualquier problema que pueda surgir durante la implementación de las estrategias planificadas. Además, implica la evaluación de los resultados obtenidos para mejorar el proceso de toma de decisiones en el futuro. (González, Viteri, (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)
Gestión Deportiva	Gestión directa	Proceso de administrar y supervisar directamente las actividades, recursos y procesos dentro de una organización o entidad. En el contexto de servicios deportivos, implica que todas las actividades, gastos y provisiones de servicios son responsabilidad de una entidad gubernamental. (Arimany Lamoglia, E. 2020).
	Administración	Proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales. con el objetivo de lograr determinados fines u objetivos de manera productiva. (Chiavenato)
	Dirección	Proceso continuo que implica gestionar los recursos de la empresa y llevar a cabo la realización de los planes. Busca obtener una respuesta positiva de los empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. (Alexandra Arguello 2020)
	Servicios públicos	Servicios, que son brindados por la entidad pública, los cuales pueden ser gratuitos o no, tienen como objetivo cumplir con las necesidades

Satisfacción ciudadana		básicas de la población, estos se rigen con los principios de igualdad y uniformidad. (Soria 2017)
	Amplia oferta deportiva	Es la cantidad de servicios que ofrece una entidad, persona, que tiene la capacidad de vender en un determinado tiempo y espacio.
	Bienes materiales o tangibles.	La presentación de las instalaciones, los equipos, el personal.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Gabriela Gamarra Bardelli, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.

	Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Planificación Estratégica

- Estrategia
- Planificación
- Control

• PRIMERA DIMENSIÓN: ESTRATEGIA

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer objetivos: Indica que la planificación estratégica implica la formulación de una serie de acciones destinadas a lograr una meta específica. Este proceso incluye	¿A menudo se plantea objetivos?	4	4	4	

<p>la elaboración de un plan detallado que abarca un análisis interno de la empresa, así como una visión de los factores externos que pueden afectar el proyecto. (Alexandru Simion 2023)</p>					
<p>Alcanzar los objetivos: Alcanzar los objetivos implica trabajar hacia los fines que se pretenden lograr en un período de tiempo específico, ya sea a corto o mediano plazo, deben ser claros, realistas y establecer una fecha límite para su consecución. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Qué objetivos intenta alcanzar con los programas deportivos ?</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	
<p>Meta: Las metas estratégicas son enunciaciones que delinean los resultados deseados, logros, efectos o consecuencias que se esperan como resultado de la implementación de más de una estrategia a lo largo de un período de tiempo relativamente extenso. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Los programas deportivos le brindan las herramientas para alcanzar sus metas?</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**

- Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Dirección por objetivos: Es un sistema de gestión, que parte de un objetivo, que es el núcleo de la actuación de una organización. (París 2005)	¿Considera beneficioso para la salud la práctica de actividad física?	4	4	4	
Programación: La programación representa una propuesta preliminar para una serie específica de acciones. Estas iniciativas están diseñadas para implementarse en plazos reducidos, caracterizándose por su nivel de detalle y rigidez en la planificación. (París 2005)	¿Participa de los programas deportivos gratuitos que brindan las municipalidades en la región Callao?	4	4	4	
Presupuesto: Los presupuestos están relacionados con la naturaleza del gasto en lugar de los objetivos. (París 2005)	Cree usted que se debe mejorar algún aspecto dentro de los programas deportivos?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: CONTROL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------

<p>Calidad: Determinación de las especificaciones y estándares que definen la excelencia o el grado de satisfacción de un producto o servicio. En el contexto de gestión y producción, la calidad implica cumplir con ciertos criterios y normas establecidos para garantizar que un producto o servicio cumpla con las expectativas planteadas. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Siente que nos esforzamos por brindar la mejor calidad en nuestros servicios?</p>	4	4	4	
<p>Evaluación: Proceso mediante el cual se determina y analiza el impacto y los cambios que se producen en un proyecto, llevando a cabo una evaluación de la situación actual en relación con la planificación proyectada. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Considera que está en constante evaluación por nuestros entrenadores y monitores?</p>	4	4	4	
<p>Medidas correctivas Las medidas correctivas son acciones o cambios implementados cuando no se logran alcanzar los estándares o metas establecidos. (Alexandru Simion 2023)</p>	<p>¿Los entrenadores y monitores realizan medidas correctivas a los usuarios?</p>	4	3	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión Deportiva

- Gestión Directa
- Administración
- Dirección

- **PRIMERA DIMENSIÓN: GESTIÓN DIRECTA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Institución pública: Organización que desempeña una acción de interés público y forma parte del gobierno nacional o subnacional. Incluye al gobierno central, a los provinciales y a los distritales y organismos especializados. (Hoye et al., 2015).	¿Se siente satisfecho con los servicios deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?	4	4	4	
Planes de desarrollo deportivo: Estrategias y programas diseñados para mejorar y fortalecer diversos aspectos en el ámbito deportivo (Hoye et al., 2015).	Nos preocupamos por promover el desarrollo deportivo para las diferentes generaciones.	3	4	4	
Marketing: Son las tácticas, estrategias y métodos que una marca o empresa que emplea con el objetivo de generar, transmitir, intercambiar y entregar propuestas o mensajes que resulten de interés para los clientes, audiencias, socios y proveedores. En esencia, el marketing busca comprender las demandas y preferencias del mercado para	Considera que utilizamos las correctas estrategias para comunicar nuestros programas deportivos.	3	4	4	

satisfacerlos de manera efectiva, promoviendo la interacción entre la empresa y sus stakeholders. (Hoye et al., 2015).					
--	--	--	--	--	--

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: ADMINISTRACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificar: Planificar es establecer un objetivo y luego determinar el camino a seguir para alcanzarlo (Paris 2005)	Implementamos planes estratégicos que se enfoquen en objetivos concretos y medibles para fortalecer la capacidad de nuestra entidad.	2	3	4	
Organizar Es armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados. (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto 2020)	¿Cómo calificaría la organización de los programas deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?	4	4	4	
Dirigir: Habilidad de guiar y coordinar los recursos de una entidad de manera	Mantenemos un enfoque claro y alineado con los objetivos	4	4	4	

efectiva para alcanzar los objetivos establecidos para el futuro. (Paris 2005)	de desarrollo deportivo del distrito.				
--	---------------------------------------	--	--	--	--

• **TERCERA DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación: Conjunto de estímulos que condicionan el modo de actuación de una persona. Genera impulso en las personas para conseguir los objetivos de la organización (Alexandra Arguello 2020)	¿Qué fue lo que le motivó a inscribirse en nuestros programas deportivos?	4	4	4	
Comunicación: Es el proceso mediante el cual se comparte y se acepta información dentro de un grupo de personas. (Alexandra Arguello 2020)	¿Consideras que se realiza la correcta difusión, comunicación de los programas deportivos?	4	4	4	
Coordinación: Proceso que engloba la comunicación de información entre distintos roles y personas con el fin de prevenir la duplicación de tareas y garantizar que los esfuerzos, recursos, políticas y procedimientos estén armonizados en toda la organización y en	¿Desde su experiencia se coordinan y dirigen los proyectos deportivos adecuadamente?	4	4	4	

los sistemas externos con los que interactúa. (Alexandra Arguello 2020)					
---	--	--	--	--	--

Dimensiones del instrumento: Variable 3: SATISFACCIÓN CIUDADANA

- Servicios públicos
- Amplia oferta deportiva
- Bienes materiales o tangibles

• **PRIMERA DIMENSIÓN: Servicios públicos**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Recursos humanos Define a los recursos humanos como un factor de suma relevancia para alcanzar los objetivos y se debe gestionar de manera correcta las habilidades que tiene, para que su accionar sea eficiente (Abujraiban y Assaf, 2022).	¿Qué tan satisfecho está con nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	
Experiencia deportiva: Experiencia en el ámbito deportivo: Vivencia que se espera que cualquier individuo que desempeñe un papel directivo en una entidad deportiva haya experimentado, ya sea como atleta, entrenador o árbitro.. (Boch, 2023)	¿Qué tan satisfecho está con la experiencia deportiva que le ofrece el programa?	4	4	4	
Recursos presupuestarios: Capacidad económica que tiene una entidad para abordar proyectos y objetivos específicos	¿Los programas deportivos le brindan los recursos, materiales	4	4	4	

	s necesarios para su adecuación a ejecución?				
--	--	--	--	--	--

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: AMPLIA OFERTA DEPORTIVA**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del planeamiento estratégico, proceso administrativo con organización en un gobierno local de la región Callao, año 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Oferta: Volumen de artículos y prestaciones que las diversas organizaciones están dispuestas a poner a disposición libres para su compra.	¿Está de acuerdo con las actividades deportivas que le ofrecen las entidades públicas en la región Callao?	4	4	4	
Demanda: Es la cantidad total artículos y prestaciones que la gente quiere adquirir. (Arguello 2020)	¿Considera que hay bastante afluencia de personas en los diferentes programas deportivos?	4	4	4	
Cantidad de servicios: Capacidad de una empresa para ofrecer una determinada cantidad de servicios en respuesta a las solicitudes de los clientes dentro de	¿Se le brinda amplitud y variedad en las actividades deportivas ofertadas?	4	4	4	

un período de tiempo específico. Este concepto implica la disponibilidad y la eficiencia con la que una organización puede satisfacer la demanda de servicios por parte de sus clientes (Arguello 2020)					
---	--	--	--	--	--

- **TERCERA DIMENSIÓN: BIENES MATERIALES O TANGIBLES**

Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Bien público Es un tipo de bien que pertenece al estado destinado a atender las necesidades de la sociedad. Es accesible para cualquier persona, es no excluible y no rival.	¿Tiene conocimiento de lo que es un bien público?	4	4	4	
Instalaciones: Son los espacios destinados para la práctica de actividad física y deportiva. (Boch, 2023)	¿Le parecen adecuadas las instalaciones donde practica actividad deportiva?	4	4	4	
Entrenadores y monitores deportivos: Individuos responsables de impartir conocimientos y fomentar el desarrollo de las destrezas y aptitudes físicas en uno o varios deportes.	¿Recomendaría nuestros programas deportivos tomando como referencia la calidad de nuestros entrenadores y monitores?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : https://www.re_vistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf entre otra bibliografía

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao”.

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento tiene como objetivo Determinar el grado de relación de la planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la región Callao. Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

Son tres cuestionarios (uno por cada variable) consta el primero de 9 ítems, el segundo de 12 ítems, y el tercero 9

ítems, cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

Estas respuestas son anónimas y no es necesario que coloque su nombre, por lo que pedimos seriedad en su respuesta.

En donde:

ESCALA DE EVALUACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Agradeciéndole de antemano.

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 01 : PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA						
DIMENSION N° 01 – ESTRATEGIA						
01	¿A menudo se plantea objetivos?					
02	¿Qué objetivos intenta alcanzar con los programas deportivos?					
03	¿Los programas deportivos le brindan las herramientas para alcanzar sus metas?					
DIMENSIÓN N° 02 – PLANIFICACIÓN						
04	¿Considera beneficioso para la salud la práctica de actividad física?					
05	¿Participa de los programas deportivos gratuitos que brindan las municipalidades en la región Callao?					
06	¿Considera que hay aspectos por mejorar dentro de los programas deportivos?					
DIMENSIÓN N° 03 – CONTROL						
07	¿Siente que nos esforzamos por brindar la mejor calidad en nuestros servicios?					
08	¿Considera que está en constante evaluación por nuestros entrenadores y monitores?					
09	¿Los entrenadores y monitores realizan medidas correctivas a los usuarios?					

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5

VARIABLE 02: GESTION DEPORTIVA						
DIMENSIÓN N° 01 – GESTION DIRECTA						
01	¿Se siente satisfecho con los servicios deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?					
02	Nos preocupamos por promover el desarrollo deportivo para las diferentes generaciones.					
03	Considera que utilizamos las correctas estrategias para comunicar nuestros programas deportivos.					
DIMENSIÓN N° 02 – ADMINISTRACIÓN						
04	¿Considera que hay una planificación por parte de la entidad para el desarrollo de los programas deportivos en la región Callao?					
05	¿Está satisfecho con la organización de los programas deportivos que le brindan las instituciones públicas en la región Callao?					
06	Mantenemos un enfoque claro y alineado con los objetivos de desarrollo deportivo del distrito.					

DIMENSIÓN N° 03 – DIRECCIÓN	
07	¿Se siente motivado por inscribirse en nuestros programas deportivos?
08	¿Consideras que se realiza la correcta difusión, comunicación de los programas deportivos?
09	¿Desde su experiencia se coordinan y dirigen los proyectos deportivos adecuadamente?

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 03: SATISFACCIÓN CIUDADANA						
DIMENSIÓN N° 01 – SERVICIOS PUBLICOS						
I01	¿Se siente satisfecho con nuestros entrenadores y monitores?					
02	¿Está satisfecho con la experiencia deportiva que le ofrecen los programas?					
03	¿Los programas deportivos te brindan los recursos, materiales necesarios para su adecuada ejecución?					
DIMENSIÓN N° 02 – AMPLIA OFERTA DEPORTIVA						
04	¿Está de acuerdo con las actividades deportivas que le ofrecen las entidades públicas en la región Callao?					
05	¿Considera que hay bastante afluencia de personas en los diferentes programas deportivos?					
06	¿Se le brinda amplitud y variedad en las actividades deportivas ofertadas?					
DIMENSIÓN N° 03 – BIENES MATERIALES O TANGIBLES						
07	¿Tiene conocimiento de lo que es un bien público?					
08	¿Le parecen adecuadas las instalaciones donde practica actividad deportiva?					
09	¿Recomendaría nuestros programas deportivos tomando como referencia la calidad de nuestros entrenadores y monitores?					

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.951	0.954	27

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la consistencia interna de un conjunto de ítems en un test o cuestionario. Es decir, determina en qué medida los ítems de un instrumento están midiendo la misma variable o constructo. El Alfa de Cronbach se calcula a partir de la correlación entre los ítems y también tiene en cuenta el número de ítems y la varianza total de los ítems. Un valor de Alfa de Cronbach cercano a 1 indica una alta consistencia interna, mientras que un valor cercano a 0 indica una baja consistencia interna.

Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	200	100.0
Casos	Excluido ^a	0	0.0
	Total	200	100.0

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

Tabla 9: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Establecer objetivos	113.93	173.778	0.518		0.950
Alcanzar_los_objetivos	113.90	171.799	0.596		0.949
Meta	113.93	170.552	0.672		0.948

Dirección_por_objetivos	113.29	184.91 0	0.053	0.952
Programación	114.37	164.00 2	0.698	0.948
Presupuesto	115.37	193.93 1	-0.356	0.961
Calidad	113.71	169.63 4	0.779	0.947
Evaluación	113.69	169.29 2	0.799	0.947
Medidas_correctivas	113.69	170.56 7	0.768	0.947
Institución_publica	113.80	169.31 0	0.822	0.947
Planes_de_desarrollo_deporti vo	113.67	171.83 0	0.769	0.948
Marketing	113.98	170.78 8	0.718	0.948
Planificar	113.69	171.60 4	0.735	0.948
Organizar	113.81	170.40 9	0.786	0.947
Dirigir	113.87	169.42 4	0.777	0.947
Motivación	113.76	170.06 5	0.747	0.947
Comunicación	113.98	169.28 1	0.718	0.948
Coordinación	113.85	169.04 3	0.803	0.947
Recursos_humanos	113.73	171.59 5	0.741	0.948
Experiencia_deportiva	113.75	170.70 3	0.812	0.947
Recursos_presupuestarios	113.99	167.47 2	0.720	0.948
Oferta	113.72	171.37 8	0.763	0.948
Demanda	113.78	173.50 2	0.646	0.949

Cantidad_de_servicios	113.94	169.95 6	0.738	0.948
Bien_público	113.86	176.87 5	0.279	0.954
Instalaciones	113.80	172.06 0	0.670	0.948
Entrenadores_y_monitores_d eportivos	113.59	173.20 9	0.712	0.948

Tabla 10: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 1

Estadísticos					
	Estable cer objetivo s	Alcanzar_los_obje tivos	Met a	Dirección_por_obj etivos	Programac ión
N Válido	200	200	200	200	200
N Perdidos	0	0	0	0	0
Media	4.32	4.35	4.32	4.96	3.88
Mediana	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00
Moda	5	5	5	5	4
Desv. Desviación	0.794	0.818	0.80 1	0.208	1.119
Rango	3	4	4	1	4

Tabla 11: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 2

Estadísticos					
	Presupues to	Calida d	Evaluaci ón	Medidas_correcti vas	Institución_publi ca
N	Válido	200	200	200	200
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	2.88	4.54	4.56	4.56
	Mediana	3.00	5.00	5.00	5.00
	Moda	3	5	5	5
	Desv. Desviación	0.970	0.743	0.741	0.707
	Rango	4	4	4	3

Tabla 12: Análisis estadísticos de las 24 preguntas; parte 3

Estadísticos						
	Planes_de_desarr ollo_deportivo	Marketing	Planific ar	Organiz ar	Dirig ir	
N	Válido	200	200	200	200	
	Perdidos	0	0	0	0	
	Media	4.58	4.27	4.56	4.44	
	Mediana	5.00	4.00	5.00	5.00	
	Moda	5	4	5	5	
	Desv. Desviación	0.645	0.742	0.685	0.699	
	Rango	3	3	3	3	

Tabla 13: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 4

Estadísticos					
	Motivación	Comunicación	Coordinación	Recursos_hum anos	Experiencia_dep ortiva
Válido	200	200	200	200	200
N Perdidos	0	0	0	0	0
Media	4.49	4.27	4.40	4.52	4.50
Mediana	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
Moda	5	5	5	5	5
Desv. Desviación	0.750	0.819	0.750	0.680	0.665
Rango	3	3	3	4	3

Tabla 14: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 5

	Recursos_presupue starios	Ofer ta	Demanda	Cantidad_de_ser vicios	Bien_públ ico
Válido	200	200	200	200	200
N Perdidos	0	0	0	0	0
Media	4.26	4.53	4.47	4.31	4.39
Mediana	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
Moda	5	5	5	5	5
Desv. Desviación	0.909	0.67 2	0.664	0.765	0.996
Rango	4	3	2	4	4

Tabla 15: Análisis estadísticos de las 27 preguntas; parte 5

Estadísticos			
		Instalaciones	Entrenadores_y_monitores_de portivos
N	Válido	200	200
	Perdidos	0	0
	Media	4.45	4.66
	Mediana	5.00	5.00
	Moda	5	5
	Desv. Desviación	0.721	0.622
	Rango	4	3

Tabla 16: Estadística descriptiva para las 27 preguntas (200 encuestas)

ESTADISTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 40 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 200

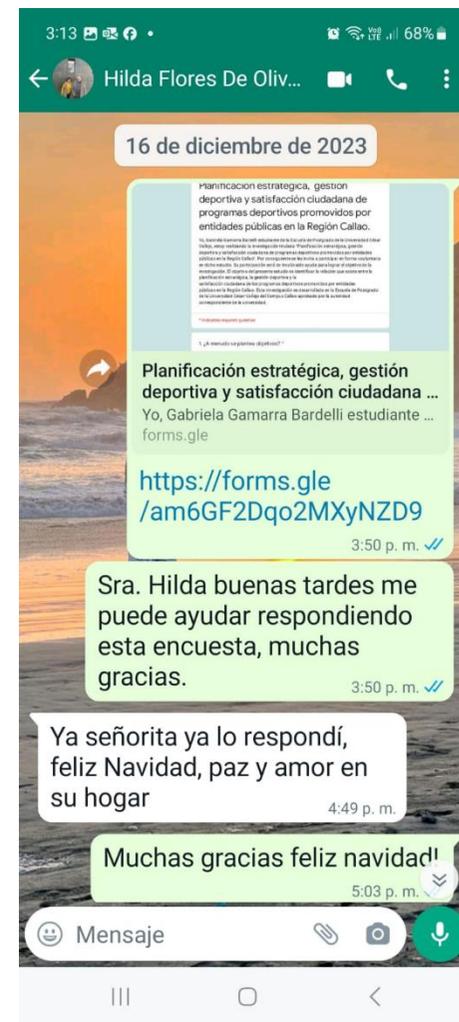
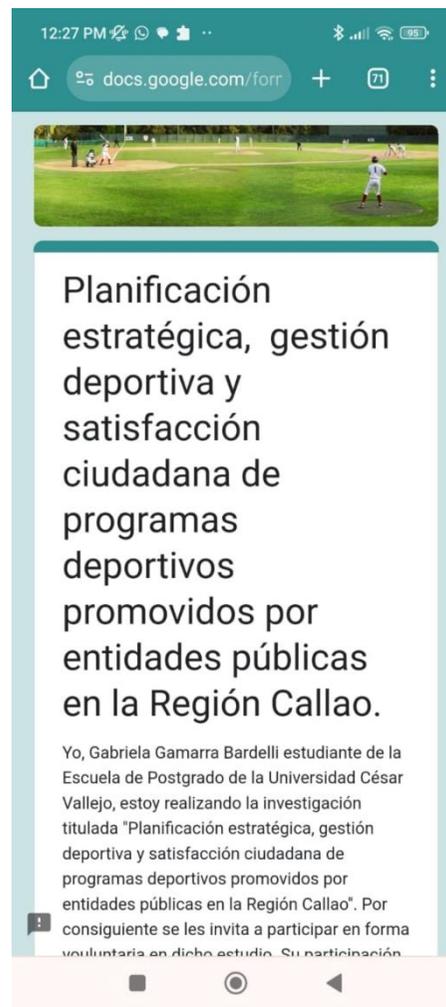
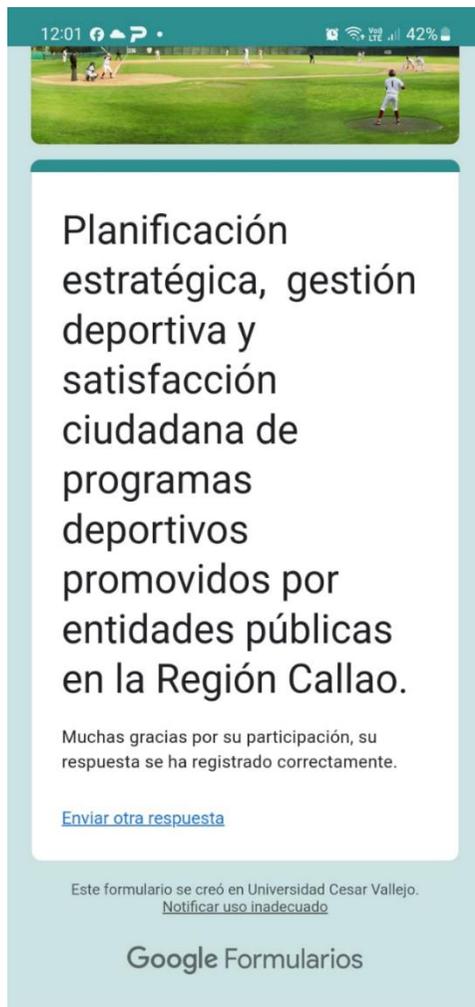
Encuesta	V1: Planificación estratégica									V2: Gestión deportiva									V3: Satisfacción ciudadana									V1	V2	V3
	D1: Estrategia			D2: Planificación			D3: Control			D1: Gestión directa			D2: Administración			D3: Dirección			D1: Servicios públicos			D2: Amplia oferta deportiva			D3: Bienes materiales y tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27			
1	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	1	3	5	4	5	4	5	38	30	37
2	3	3	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	33	42	38
3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
4	4	4	5	5	1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	34	27	29
5	3	1	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	23	32	36
6	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	37	41	39
7	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	33	34	42
8	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
9	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	42	34	37
10	4	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	38	41	39
11	4	3	3	5	3	5	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	5	3	3	31	25	24
12	3	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	37	37	36
13	4	4	5	5	1	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	32	33	36
14	3	4	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	27	28
15	5	5	4	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	38	40	42
16	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	41	38	39
17	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	35	37	33
18	4	4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	35	40	40
19	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	43	44	43
20	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45

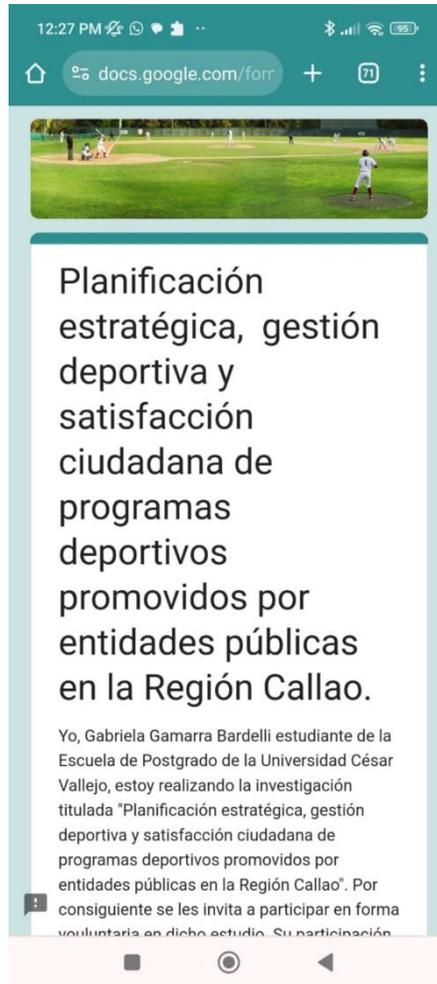
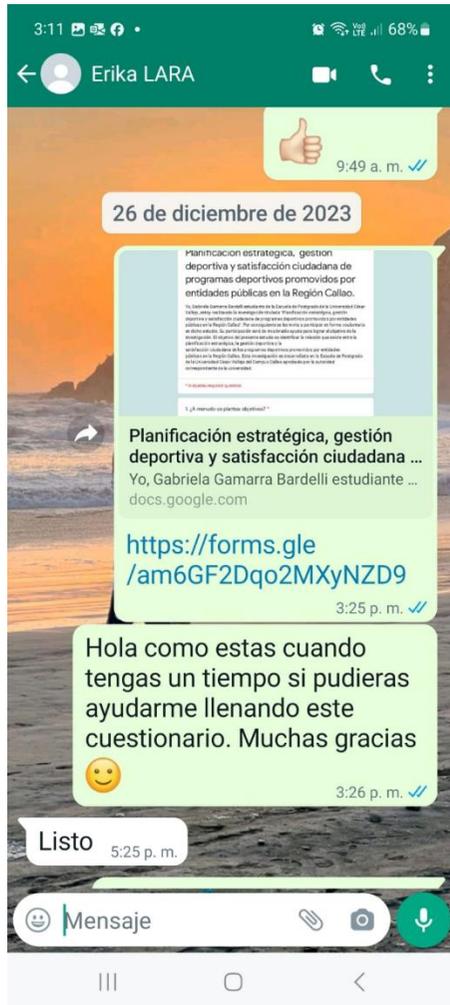
21	3	5	4	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	2	2	4	3	5	3	5	35	29	34
22	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	1	4	1	2	34	24	19
23	4	3	3	5	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	30	35	35
24	3	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	28	26	29
25	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	34	35
26	3	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	33	38	35
27	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	37	44	45
28	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	37	40	40
29	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	33	34	35
30	4	3	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	33	33	36
31	2	3	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	30	34	31
32	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42	41	42
33	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	39	39	39
34	5	5	3	5	2	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	35	36
35	3	1	1	5	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	5	4	4	25	30	31
36	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	45	45
37	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	39	34	30
38	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	1	3	4	32	33	29
39	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42	44	42
40	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	41	44	41
41	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	40	39	42
42	4	4	4	4	1	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	35	35	38
43	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	38	45
44	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	36	36
45	5	5	4	5	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	29	20	26
46	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	39	36	41
47	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	5	3	4	38	32	32
48	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	39	26	34
49	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	43	42	43
50	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	2	5	4	3	4	3	3	4	4	4	35	32	34
51	5	5	5	5	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	43	45
52	4	4	4	5	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	5	4	2	25	25	28

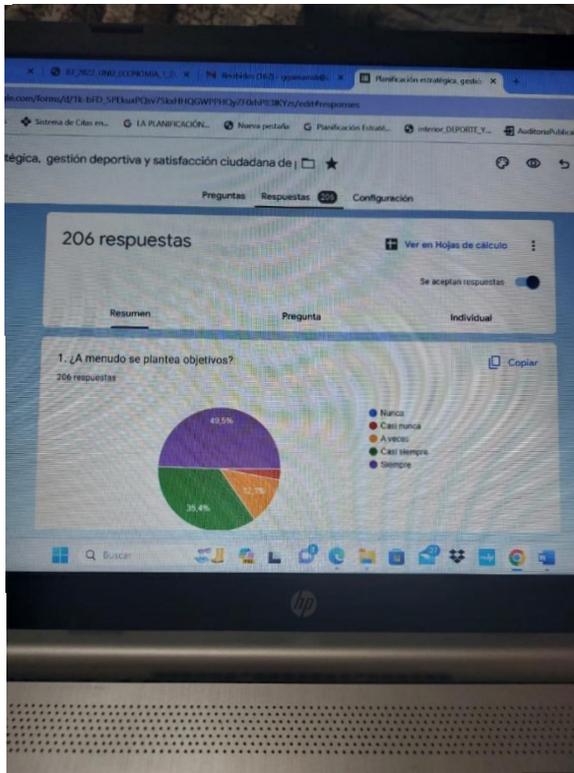
85	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	40	43	42		
86	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42	45	42	
87	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	36	37	36	
88	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	39	45	43	
89	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45	
90	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	38	44	42	
91	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	43	45	
92	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	43	45	
93	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	41	41	43
94	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	34	36	37
95	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
96	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	39	45	43	
97	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
98	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	42	43	42
99	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	41	42	44
100	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	35	37	37
101	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	39	41	44
102	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	40	42	42
103	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	43	45
104	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	42	43	43
105	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	40	42	42
106	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	45	45
107	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	41	43	44
108	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	42	43	41
109	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	40	38	38	
110	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	40	42	42
111	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	42	42	43
112	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	34	39	36
113	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	42	44	44
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	45
115	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	40	43	44
116	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	41	42	44

149	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	39	41	41
150	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	33	40	42
151	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
152	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
153	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	37	45	44
154	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	41	42	43
155	4	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	33	36
156	2	3	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	34	37	37
157	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
158	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	43	45
159	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	43	43	42
160	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	40	43	39
161	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	30	37	41
162	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
163	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
164	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	39	43	40
165	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
166	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
167	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	38	44	43
168	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
169	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	41	43	38
170	5	2	2	5	1	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	2	26	27	30
171	3	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	39	42	41
172	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
173	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
174	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	40	40	39
175	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
176	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	40	41	44
177	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	41	45	45
178	5	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	39	43	43
179	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	42	42	40
180	4	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	36	42	43

181	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	38	44	41
182	2	2	3	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	4	29	33	33
183	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	39	44	44
184	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	42	43	38
185	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	41	45
186	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	41	45	39
187	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	39	35	36
188	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	35	38	41
189	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	39	38	41
190	3	2	3	5	1	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	24	23	26
191	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	37	40	38
192	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	38	39	36
193	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	40	38	42
194	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	42	43	44
195	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	38	41	43
196	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	42	42	43
197	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	45	45
198	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	43	45
199	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	43	45
200	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	42	45	41
	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	43	45







Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao.

Yo, Gabriela Gamarra Bardelli estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación titulada "Planificación estratégica, gestión deportiva y satisfacción ciudadana de programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao". Por consiguiente se les invita a participar en forma voluntaria en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación. El objetivo del presente estudio es identificar la relación que existe entre la planificación estratégica, la gestión deportiva y la satisfacción ciudadana de los programas deportivos promovidos por entidades públicas en la Región Callao. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Callao aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad.

