



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Deportivo en Complejo Andrés Avelino
Cáceres de Villa María del Triunfo, Lima 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lic. Silva Andrade, Silvia Vanessa (ORCID: 0000-0001-8142-2755)

ASESORA:

Dra. Menacho Vargas, Isabel (ORCID: 0000-0001-6246-4618)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis de maestría en memoria de mi padre Raymundo Orlando Silva Rojas, por enseñarme a ser fuerte, a no rendirme, a seguir adelante a pesar de las adversidades, a lograr todas mis metas y convertir todos mis sueños en realidad y siempre estar en el lugar que este ser humilde, ayudar a nuestro prójimo y sobre todo lo más importante siempre es que Dios es primero ante todas las cosas y el gran amor que me dio en todo momento de su vida.

A mi madre Maria Andrade Villavicencio por demostrarme su gran amor, fuerza, coraje y ejemplo al enseñarme a triunfar a pesar de las dificultades, a no rendirme y siempre ser una persona íntegra.

A mis hijos Nicolle, Sophia, Mathew, Italo y Orlando mis corazones mis pequeños grandes héroes que me salvaron de tantas, solo ver sus rostros llenos de alegría y sonrisas me motivan a ser mejor cada día y demostrarle que a pesar de las dificultades siempre seguir adelante y alcanzar nuestros sueños.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por darme la oportunidad de obtener este gran logro en la vida, a todos los docentes que me apoyaron a culminar con éxito mi tesis para lograr mi título de grado en Maestría en especial a la Dra. Isabel Menacho Vargas y al Dr. Alejandro Ramirez Ríos.

A mis padres Raymundo Orlando Silva Rojas y Maria Andrade Villavicencio por estar siempre presente y brindarme el apoyo incondicional en todo momento, son mi motivo y guía a ser mejor día a día.

Al Arq. Aldo Antonio Sanchez Macedo administrador del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa Maria del Triunfo por el gran apoyo brindado y permitir desarrollar mi tesis en la institución.

A mi gran amigo Victor Felipe Lopez Eros que me apoyo en todo momento a seguir adelante y acompañarme en los difíciles momentos y a mis grandes amigas Anali Zapana Osorio y Laura Anco Vara que me dieron su gran apoyo y aliento para seguir adelante.

A la universidad Cesar Vallejo por ser una institución seria y por haber contribuido con mi formación profesional.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Silvia Vanessa Silva Andrade estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Deportivo en Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, Lima 2019” presentada, en 73 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de Julio del 2020



Firma

Silvia Vanessa Silva Andrade

DNI: 40539256

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Páginas del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de Análisis de Datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 02 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	19
Tabla 03 Validación de juicio de expertos	20
Tabla 04 Confiabilidad del instrumento	20
Tabla 05 Análisis descriptivos de la variable Gestión Administrativa.....	22
Tabla 06 Análisis descriptivos de las dimensiones de Gestión Administrativa	23
Tabla 07 Análisis descriptivos de la variable Calidad de Servicio.....	24
Tabla 08 Análisis descriptivos de las dimensiones de Calidad de Servicio	25
Tabla 09 Prueba de correlación de hipótesis general	26
Tabla 10 Prueba de correlación de hipótesis específica 1	27
Tabla 11 Prueba de correlación de hipótesis específica 2	27
Tabla 12 Prueba de correlación de hipótesis específica 3	28
Tabla 13 Prueba de correlación de hipótesis específica 4	29

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figuras 01 Análisis Descriptivo de Gestión Administrativa	22
Figuras 02 Análisis Descriptivo de Dimensiones de Gestión Administrativa	23
Figuras 03 Análisis Descriptivo de Calidad de Servicio	24
Figuras 04 Análisis Descriptivo de Dimensiones de Calidad de Servicio	25

RESUMEN

El presente estudio, tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019. El interés de la investigación se centra en analizar el problema de la falta de calidad de servicios deportivos a los diferentes usuarios como; atletas, instructores, dirigentes de federaciones de las disciplinas deportivas, padres de familia, asistente en general. etc., dado que la gestión administrativa del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, no realiza el seguimiento y monitoreo oportuno a los proveedores prestadores de servicios y mantener las instalaciones deportivas acorde a las exigencias de la alta competencia internacional. El método de estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada, bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; la población estuvo conformada por 70 personas, que son los trabajadores del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Escala de Likert que está diseñado de 40 ítems, la misma que fue validado por juicio de expertos y la que, facilitó la información requerida para su procesamiento en el software estadístico SPSS v.25. Finalmente, con los resultados se concluyó que la Gestión Administrativa tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres

Palabras claves: Gestión administrativa, Calidad de Servicio, Planeamiento, Organización, Dirección, Control

ABSTRACT

The main purpose of the present study was to determine the relationship between the Administrative Management and the Quality of Services of the Andrés Avelino Cáceres Sports Complex of Villa María del Triunfo, 2019, the interest of the research is focused on analyzing the problem of the lack of quality of sports services to different users such as; athletes, instructors, leaders of federations of sports disciplines, parents, assistant in general. etc., since the administrative management of the Andrés Avelino Cáceres Sports Complex does not monitor and monitor service providers and maintain sports facilities according to the demands of high international competition. The study method corresponds to applied type research, under the quantitative approach and non-experimental, descriptive, correlate and transversal design; the stucco population made up of 70 people, who are the workers of the Andrés Avelino Cáceres Sports Center, for the collection of data was used the technique of the survey and as an instrument the Likert scale type questionnaire that is designed of 40 items, the same that was validated by expert judgement and that, I provide the information required for its processing in the statistical software SPSS v.25. Finally, with the results it was concluded that the Administrative Management has a significant relationship with the Quality of Service of the Andrés Avelino Cáceres Sports Complex

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, Planning, Organization, Management, Control

I. Introducción

El trabajo de estudio se concentra en el análisis del complejo polideportivo social de propiedad del Instituto Peruano del Deporte (IPD), que se encuentra ubicado al Sur de Lima de Villa María del Triunfo. Según fuente del diario Andina (2019) El complejo deportivo fue remodelado para desarrollarse los XVII Juego Panamericanos Lima 2019 y Sexto Juegos Parapanamericanos Lima 2019, cuenta una extensión de 21.5 hectáreas y capacidad para 250,000 personas, el complejo ofrece a los asistentes una hermosa y moderna infraestructura, que cumple con los requerimientos técnicos para el desarrollo de las disciplinas de la alta competencia: Tenis, Futbol, Béisbol, Rugby, Hockey, Softbol, Pelota Vasca, Paleta Frontón, además cuenta con un moderno centro acuático para las disciplinas de Natación y Waterpolo. Todas estas instalaciones cuentan con baños, vestuarios, asientos modernos y comfortable para brindar todas las facilidades a los atletas, deportistas y asistentes.

En la actualidad, el Centro Deportivo Andrés Avelino Cáceres, sirve como espacio para el entrenamiento de alto rendimiento de las diferentes disciplinas deportivas; así como los programas de captación de talento enfocados para el desarrollo del deporte nacional, pero sucede que se ha detectado incidencias, quejas y reclamos de los deportistas y padres de familia del programa de captación de talento, que se originan por la falta de los servicios de seguridad, servicio de limpieza, servicio de mantenimiento de las canchas deportivas y el servicio de mantenimiento de la infraestructura en general; tales servicios son brindados por proveedores externos y sucede que muchas de estas empresas tienen alta rotación de personal, por lo que se ve afectada los servicios deportivos, ante la falta del personal adecuado y que pertenezca de forma directa a la institución.

El problema que se identifica es la falta de calidad de servicio deportivo a los diferentes usuarios como; atletas, instructores, dirigentes de federaciones de las disciplinas deportivas, padres de familia, asistente en general. etc., dado que la gestión administrativa del (IPD), no realiza el seguimiento y monitoreo oportuno a los proveedores prestadores de servicios y mantener las instalaciones deportiva acorde a las exigencias de la alta competencia internacional

En nuestro país, se desarrolló los XVII Juegos Panamericanos Lima 2019, en las fechas 26 de julio al 11 de agosto, participaron un aproximado de 6,680 atletas de 41 países y son clasificatorios para los próximos Juegos Olímpicos Tokio 2021. Posterior a dicho evento se realizó los Sextos Juegos Parapanamericanos, en donde se congrego alrededor de 1,890

deportistas. Dicho evento se desarrolló entre el 23 de agosto al 01 de setiembre y son clasificatorios a los Juegos Paralímpicos Tokio 2020. Ambos eventos marcaron un antes y un después para el deporte de nuestro país, demostrando que ante la adversidad surge la perseverancia y unión de los peruanos que nos llevaron al éxito y triunfo total realizando los mejores Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Lima 2019.

En el ámbito mundial, Los Juegos Olímpicos de Tokio 2020, tendrá lugar a realizarse desde el 23 de julio al 8 de agosto del año 2021 en la ciudad de Tokio Japón, esta noticia lo dio a conocer el presidente de la organización Tokio 2020, Yoshiro Morí en rueda de prensa. El Comité Olímpico Internacional (COI) eligió a Tokio como el desarrollo el certamen deportivo de gran envergadura. En primera instancia el evento estuvo programado a desarrollarse entre el 22 de julio al 9 de agosto del 2020, pero debido a la crisis mundial de la pandemia por coronavirus se tuvo que aplazar (Perú 21, 2020). Nuestros atletas peruanos continúan con su preparación a pesar de la pandemia de coronavirus, la organización indico que esto no alterara los preparativos y es un desafío sin precedentes y están inmersos en la compleja tarea de reestructurar todos los ámbitos para que la celebración se dé sin ningún impacto negativo.

En América Latina, se desarrolló Los XV Juegos Panamericanos Rio de Janeiro 2007, entre las fechas 12 al 19 de julio del 2007, en Brasil, en donde participaron 42 delegaciones y 5,633 atletas de los países de América, el país anfitrión aprovecho la oportunidad de demostrar su nivel de organización mundial, con el objetivo de alojar la Copa Mundial Brasil 2014 y Los Juego Olímpico del 2016, para su desarrollo se estimó un coste de US\$ 1,900MM (Regalado, Ayala, Chero, Yauri y Zevallos, 2015)

En cuanto, a los trabajos previos citados como antecedentes internacionales tenemos a Centeno (2019), cuya investigación tuvo por finalidad conocer la calidad de la Gestión Administrativa del director y el Compromiso Laboral de los docentes de algunos colegios adventistas en El Salvador. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño correlacional, la población estuvo conformada por (87) docentes, que a través de la encuesta y el cuestionario permitieron la recolección de datos para el procesamiento de la información. Con los resultados de análisis se concluyó que la Calidad de la Gestión Administrativa del director se relaciona significativamente con el Compromiso Laboral de los Docentes de algunos Colegios Adventistas en El Salvador.

Como segundo antecedente tenemos a Solano (2018), la investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grado de ICOLVEN. El método de estudio se basó en el enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, transversal y exploratorio, en la cual participaron (114) estudiantes (64 hombres y 50 mujeres) seleccionados como población objeto de estudio, para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales permitieron construir la base de datos, cuyo análisis de resultados se determinó que existe una relación significativa entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, según la percepción de los estudiantes del noveno y décimo grado de ICOLVEN.

Como tercer antecedente tenemos a Santana (2016), el trabajo de investigación tuvo como propósito principal establecer un modelo de Planificación Estratégica en la Gestión Administrativa de los GADM de Tungurahua, para su desarrollo se basó en el método deductivo y exploratorio a través de la investigación tecnológica. Para la recopilación de la información, se manejaron técnicas de sesiones de grupo, entrevistas y encuestas que a través del cuestionario permitieron obtener información relevante en el tema de estudio, es preciso mencionar, que en la investigación no se aplicó población, debido a que los criterios de investigación están enfocados en universos finitos y reducidos. Finalmente, con el análisis de resultados se determinó que el uso de un modelo de Planificación Estratégica permite una adecuada Gestión Administrativa en el cumplimiento de los objetivos y metas de los GADM de Tungurahua.

Como antecedentes nacionales, tenemos a Larrañaga (2016), cuya investigación tuvo por finalidad establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en Sedapal del distrito de Comas. El método de estudio se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, correlacional y transversal. El universo o población de estudio estuvo conformada por (156) personas, que son los trabajadores de la empresa Sedapal, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, las mismas, que permitieron el análisis de resultados y que se determinó que existe una fuerte relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en Sedapal del distrito de Comas.

Como segundo antecedente tenemos a Rodríguez (2019), la investigación tuvo por finalidad establecer de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los

Servicios Educativos, que brinda la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila del nivel secundario del distrito de Morales. La metodología de estudio se basó en el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, correlacional y transversal. El universo o población de estudio estuvo conformada por (500) personas, que son los padres de familia y estudiantes de la Institución, de los cuales se seleccionó a (200) personas como muestra, para la recogida de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, las mismas que permitieron construir la base de datos para su procesamiento en el software estadístico SPSS v.21. Finalmente, con los resultados de análisis se concluyó que la Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de los Servicios Educativos de la Institución Pública María Ulises Dávila del distrito de Morales.

Como tercer antecedente tenemos a Arroyo (2019), la investigación tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Competitividad del Fútbol Profesional en el Perú. La metodología de estudio por su finalidad fue aplicada, con enfoque explicativo, de nivel descriptiva y explicativa y diseño ex post facto. El universo o población de estudio estuvo conformada por (320) personas, que son los jugadores profesionales de fútbol y miembros del cuerpo técnico (20 por cada club profesional). Para la recogida de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, las mismas que permitieron construir la base de datos para su procesamiento en el software estadístico SPSS v.21., cuyo resultado de análisis fue que la Gestión Administrativa influye positivamente en la competitividad del fútbol profesional del Perú.

En cuanto a las bases teóricas que fundamenta la Gestión Administrativa, se consideró a Gavilanes, Espín y Arévalo, (2018) que sostienen que la gestión administrativa es la función eficiente de administrar los activos de una compañía a través de principios básicos que son: planeación, organización, dirección y control, las mismas que permitirán obtener los mejores resultados en el logro de metas u objetivos.

Según, Marume (2016) refirió: la gestión administrativa está muy determinada en gran medida por la clasificación de las acciones encontradas en el proceso administrativo. Por lo tanto, el proceso administrativo es un término colectivo para todos los subprocesos que se encuentran dentro de un marco de clasificación: planear, organizar, direccionar y controlar, dirigidos a la realización de objetivos dentro de cualquier grupo organizacional.

Para Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) la gestión administrativa involucra un alto requerimiento, tanto en la mejora de sus actividades como la función de sus procesos: planificación, organización, dirección y control, de tal manera, que permita gestionar de forma ordenada y sistematizada para lograr las metas de la empresa. Asimismo, Mendoza (2017) refirió: la gestión administrativa es una actividad sistemática que se encuentra en cada fase del proceso administrativo, teniendo en cuenta que está diseñada para obtener resultados enfocados al cumplimiento de metas de la empresa. En dicho proceso administrativo, es fundamental el trabajo del personal humano que desempeña un lugar importante en la capacidad de innovación empresarial, además de ser un recurso que genera ventajas competitivas para la empresa.

Siguiendo estas ideas, la gestión administrativa tiene un rol muy importante en las organizaciones, ya que simboliza los cimientos para el cumplimiento de sus actividades internas, para tal efecto, es necesario contar con el recurso humano idóneo y que este a la altura de las exigencias. Para ello, las empresas deben desarrollar planes de fortalecimiento enfocados a mejorar el capital humano a través de mecanismos de controles, en donde impulsen el progreso de la capacidad y destreza de los trabajadores. El recurso humano es un factor clave de éxito en toda empresa ya que representa la mano de obra en la productividad de bienes o servicios, por lo tanto, la correcta gestión de personas, permiten a las organizaciones fortalecer su cultura organizacional, además de, lograr un alto nivel de rendimiento y generar altos beneficios económicos.

Al respecto, Vardarlier (2016) refirió: los recursos humanos hoy en día, es mucho más que la gestión de personas encapsula muchas disciplinas, como la formación, empatía, psicología, evaluación, gestión del talento, compromiso, trabajo en equipo, liderazgo, confianza, responsabilidad social, recompensa y motivación. Todos ellos aumentan el espíritu humano, que es la columna vertebral de cualquier organización desde entonces, sin personas; no hay compañía de la que hablar. Asimismo, Trashlieva & Radeva (2018) sostienen que la calidad de la gestión administrativa es, sobre todo, una función de la eficiencia del recurso humano empleado en él. Es decir, es la calificación de los empleados de una organización y principal indicador cualitativo al momento de realizar las tareas: no sólo deben aplicarse a tiempo, sino, que deben cumplir con requisitos específicos para cada actividad administrativa individual.

Para, Velásquez, Ponce y Franco (2016) toda organización tiene a su presentante, que es quien cumple la función de líder y cuya misión es desarrollar un plan de estratégico que le permita

el crecimiento y desarrollo del negocio, para ello debe tener excelentes relaciones laborales con sus colaboradores generando las motivaciones y sinergias necesarias para una eficiente gestión administrativa. En ese sentido, Yousef & Lawrence (2017) refirieron: para garantizar una eficiente gestión administrativa, es necesario implementar un plan estratégico, que es la clave, para garantizar en las organizaciones, estar preparada para afrontar los desafíos del mañana. La planificación estratégica hoy en día incluye más que construir un plan a largo plazo, también permite realizar una visión y lidiar con las condiciones futuras.

Al respecto, Edwards (2018) basado en los catorce principios de Henry Fayol sostiene: “una cabeza y un plan”, que dice que, para lograr los objetivos, metas dentro del equipo siempre son dirigidos por el líder o el responsable de la organización, por lo que aprueba una coordinación eficaz de las energías propias y cumple con los principios de unidad de mando, aportando la uniformidad en los planes de la misma naturaleza. Valdez (2016) refirió: la función del gerente responsable de la empresa es identificar, motivar y garantizar la disposición de ciertas capacidades y habilidades directivas centradas en mejorar la gestión administrativa. Para tal efecto, las empresas deben adoptar un conjunto de técnicas, herramienta y principios que permitan una dirección de personas con un enfoque más transparente y con mayor capacidad de gestión.

Asimismo, Montoya y Boyero (2016) sostuvieron que los gerentes bien capacitados deben trabajar para sistematizar todas las tareas para facilitar el éxito de organización, para ello, a comunicación es el principal medio de coordinación ya que sincroniza a todas las fases de la organización y debe aprender a delegar autoridad, compromiso y el liderazgo de las áreas funcionales. De igual manera, Anya, Umoh & Worlu (2017) refirieron: es muy vital que los gerentes sepan qué factores influyen en el desempeño de una organización para que tomen las medidas apropiadas para iniciarlos. El rendimiento organizacional garantiza la continuidad de la organización para ser competitiva en un mercado global.

Para lograr lo antes referido, resulta necesario que los gerentes cuenten con habilidades necesarias de influencia y persuasión, además de la capacidad de motivar a los empleados demanda una retribución adecuada de materiales y una técnica de soporte eficiente al personal, para ello, se debe implementar estrategias enfocadas a potenciar los recursos humanos, de tal forma que permita la medida correcta entre los requerimientos de los colaboradores y la

producción. De esta manera, el principio de dirección crea dedicación al propósito y fomenta las energías necesarias para el cumplimiento de las metas.

Para, Rijal (2016) la dirección es un atributo de una persona que implica influencia y persuasión, que proporcionan una visión, crean oportunidades de aprendizaje, animan a los seguidores a rendir más allá de las expectativas, son agentes de cambio y permiten a las organizaciones responder al cambio como un recurso estratégico dentro del equipo, y la organización. Al respecto, Pico (2016) sostuvo que los empleados constituyen el principal activo de una empresa en donde los verdaderos responsables de la gestión administrativa tienen el desafío de buscar estándares de alto desempeño basados en el trabajo en equipo, disciplina y motivación, en donde se busque el máximo de sus capacidades y habilidades, que como resultado generara beneficios para la empresa.

Según, Abad (2017) refirió: las gerencias administrativas deberían dedicar un tiempo importante a los colaboradores de menor rendimiento y brindarle asesoramiento, capacitación y apoyo en la interacción solucionando disputas internas entre colaboradores de la empresa.

En la actualidad, cada vez hay más empresas que están poniendo mucho énfasis al desarrollo del capital humano para la suma de conocimientos, habilidades y capacidades de sus trabajadores. Los trabajadores representan un valor importante en las empresas, porque permite generar beneficios económicos y el cumplimiento de las metas. Para tal fin, es necesario la planificación de los recursos humanos, que tiene que ver con la previsión de la petición de fuerza laboral en función de sus necesidades empresariales y el empleo de las estrategias necesarias para sentar bases en la implementación de valores, principios y normas en donde genere un sentido de pertinencia y compromiso entre los trabajadores, siendo crucial, la generación de valor a la empresa.

Para, Marco, Loguzzo y Fedi (2016) la gestión administrativa es una secuencia de etapas que permiten diseñar y estructurar un espacio en la cual las personas interactúan, coordinan y ejecutan una serie de funciones y actividades con fines de lograr un objetivo en común. Asimismo, Ramírez, A., Calderón y Ramírez, R. (2017) sostienen: gestión administrativa es importante y radica en practicar el mejoramiento continuo en los procesos administrativos de la organización, transmitiendo sus lecciones aprendidas para el óptimo desarrollo de la empresa y cumplir con los planes estratégico de negocio, el cual debe ser implementado y realizado de forma diaria y constante de cada etapa.

Para, Balan (2017) la gestión administrativa de la empresa está diseñada para mejorar la actividad de la empresa, reducir la complejidad mediante la organización de momentos organizativos por vías administrativas de gestión: a) durante la gestión estratégica: la elección de planes claros en el desarrollo del negocio y de posibles alternativas; b) durante la gestión operativa: son el cumplimiento de las actividades regulares para el desarrollo de la empresa como: producción, finanzas, logística, marketing, etc.; c) durante la gestión del personal: la formación de instrucciones claras, la elección de métodos para la formación, evaluación y remuneración de los empleados, la protección social y seguro de salud, así como las condiciones de trabajo adecuadas.

Al respecto Serkina & Logvinova (2019) sostiene que el principio de la gestión administrativa se expresa en la construcción y formación de una filosofía corporativas a través de la determinación obligatoria de normas, valores y principios necesarios en el comportamiento de los empleados, y la unificación del colectivo en torno a la misión, visión y objetivos. Además, del hecho que la filosofía corporativa tiene como objetivos establecer un sistema jerárquico bien construido de relación entre niveles estructurales; gerentes, jefes y subordinados dentro de una organización.

Para Batallani & Pepaj (2017) uno de los principios esenciales de la gestión administrativa es alcanzar la eficiencia en todos los niveles de su actividad, con el propósito de lograr la satisfacción del cliente. La administración esta tradicionalmente encaminada a establecer la relación entre la compañía y los colaboradores, donde se requiere un equilibrio de interés mutuo.

En ese sentido, la gestión administrativa permite a las empresas la construcción de normas, principios y valores para el buen desenvolvimiento del personal en todas sus áreas con fines de administrar todos los recursos y obtener beneficios económicos sostenible en los ingresos y egresos de la empresa. También es importante realizar todos los procesos para que todas las actividades sean disgregadas en áreas administrativas, área financiera, área de producción para que todos lleguen a cumplir con los objetivos de la empresa.

Un aspecto fundamental para conseguir el triunfo en una empresa es una buena planificación y el liderazgo de los responsables de la dirección, es necesariamente en ella en donde se centraliza toda la gestión administrativa. En esta idea se debe asignar un plan y en función verificar y designar a cada colaborador sus grupos de trabajo de acuerdo a sus habilidades. El responsable de la administración cumple una función de vital importancia en la

capacidad de liderar y motivar a todo su personal para llegar a complementarse en un gran equipo laboral. La aplicación de lo adquirido repercute en definitiva en el desarrollo de la productividad y economías de las empresas. Una de las cuestiones cruciales para dirigir de forma idónea entre las expectativas del colaborador y la producción, por lo tanto, se debe implementar estrategia enfocados a distinguir o diferenciar cada uno de las virtudes y actitudes del colaborador, para manejar a los colaboradores y que se llegue a realizar y cumplir con las metas trazadas de las organizaciones.

Relación a las dimensiones de Gestión Administrativa, consideramos la propuesta de Ocampo, Gentillin y Gonzales (2016) basados en las teorías de Henry Fayol contempla cuatro dimensiones para que se cumpla con las metas establecidas, que son: Planeación; es parte de la gestión administrativa donde se fijan los planes a futuro, determinando las etapas necesarias para implementar. Decidir de antes qué hacer, cómo hacer y quién debe hacer. Asigna la ruta en donde nos encontramos hasta donde queremos llegar. Asimismo, la planificación define las funciones y establece realizar objetivos y ordenarlos en un orden de acuerdo a las metas de la organización. Los gerentes se involucran en la proyección de temporal y extenso alcance. Organización; es la fase donde, los gerentes deben suministrar todos los recursos materiales y capitales humanos. Identificar responsabilidades, agruparlas en áreas o particiones y detallar las relaciones organizativas. Dirección; es la fase donde, el gerente debe liderar a los colaboradores de un modo que logre las metas de la organización requiere una distribución correcta de capitales y un sistema de soporte eficaz. Dirigir demanda destrezas interpersonales y la habilidad de motivar a los trabajadores. Una de las cuestiones cruciales para dirigir es la medida ideal y distinguir entre las cosas básicas del trabajador y la producción. Control; es el último en el proceso de administración en el cual se evalúa y analiza todos los anteriores procesos. Se realiza el seguimiento y monitoreo que verifica la eficacia en las secciones o departamentos de la organización, asegurando un rendimiento eficaz y eficiente brindando excelentes resultados de mucha satisfacción ofreciendo un ambiente organizado.

En cuanto a las bases teóricas que fundamenta la Calidad de Servicio, se consideró la propuesta de García, Ethel, Parra y García (2017) basados en la teoría de Berry plantean que la calidad de servicio consiste en satisfacer las necesidades del consumidor con fines de cumplir con sus expectativas racionales, por lo tanto, un cliente que adquiere un bien o servicio tiene en

mente ciertas necesidades y expectativas; si los bienes o servicios satisfacen esas expectativas, entonces en la mente del consumidor hay un producto o servicio de calidad.

. Asimismo, los autores Veloz y Vasco (2016) sostienen que la medición de la calidad del servicio es la herramienta de gestión significativa para alcanzar y satisfacer las necesidades de los potenciales clientes mediante el análisis de la experiencia de los consumidores en el servicio prestado. Puede ayudar a las empresas a encontrar sus debilidades y ventajas para hacer un mejor servicio para los consumidores.

Además, el papel más importante de la calidad del servicio es afectar a la satisfacción de los clientes. Para, Stefano, Casarotto, Barichello & Sohn (2015) la calidad del servicio está influenciada por el servicio esperado y el servicio percibido. Si los servicios son recibidos como se esperaba, la calidad del servicio es satisfactoria, pero si los servicios recibidos superan sus expectativas, los clientes percibirán la calidad del servicio como excelente. Según, Nikou, Selamat, Yusoff & Khiabani (2016) la calidad del servicio es determinante significativa y presumiblemente la más importante de las cuales ha atraído la atención de las diferentes industrias de servicios en diferentes países dentro de diferentes ámbitos.

Al respecto, Salazar y Vallejo (2016) sostienen que en el presente la calidad de servicio es un elemento de mucha importancia para las organizaciones, debido a la trascendencia de comercialización de bienes y servicios que existe en el mercado, pues será un reto de toda organización lograr la diferenciación entre sus competidores a través de nuevas estrategias y planes, que permitan lograr la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la calidad de servicio representa para muchas empresas un factor clave de éxito en el competitivo mercado global, puesto que conlleva a la satisfacción de necesidades de los clientes, es por ello, que una empresa exitosa será aquella que ofrezca la mejor calidad de servicio haciendo la diferenciación entre sus competidores, pues el impacto que tiene en los resultados es primordial y sostenimiento de las empresas. conlleva a la ventaja competitiva y es el fin de toda empresa, el tratar de alcanzarlas, mantenerlas e innovarlas constantemente.

Según, Orellano (2017) refirió: calidad de servicio genera en las organizaciones muchas ganancias en cuanto a su participación en el mercado, además el desarrollo de la productividad, ahorro en costos, motivación del personal y la diferenciación frente a los competidores; así como lealtad y generación de nuevos clientes. Por lo tanto, la calidad de servicio debe convertirse en una estrategia prioritaria para cada organización. Para, Ramezani, Feiz & Baharun (2015)

sostienen que una eficiente calidad de servicio es positiva en el deleite de los compradores y fidelidad de los clientes.

Por lo tanto, las empresas necesitan calcular el conocimiento de los compradores respecto a la calidad del servicio para ofrecer un mejor servicio y mejorar la competitividad de la empresa. Asimismo, Ashraf, Ilyas, Imtiaz & Ahmad (2018) sostiene que la calidad del servicio es la transformación entre los servicios esperados y los servicios ofrecidos. Si los servicios que se pueden obtener son mayores que las expectativas, entonces conduce al deleite del comprador. Félix (2017) refirió: la calidad del servicio se observa comúnmente como un requisito previo crítico y determinante de la competitividad para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los clientes.

Atiyah (2017) refirió: la calidad del servicio es el diseño y la prestación del servicio, por parte de la organización en una forma positiva y correcta y que conducen a la satisfacción del cliente, que en última instancia conlleva a la consecución de la primacía y a la supervivencia de la compañía. Según, Kannan (2018) refirió: la calidad de servicio es un factor considerado más importante entre los clientes y la empresa para agregar valor a su producto y servicio que conduce a la satisfacción del cliente.

Para, Das, Chawla & Ray (2016) la satisfacción del cliente es un aspecto importante de cual de los bienes y servicios ofertados por las organizaciones resaltan las expectativas de los consumidores. Al respecto, Hayati & Novitasari (2017) la expectativa del cliente es la estimación o creencia que un cliente puede tener sobre lo que recibe, mientras que el rendimiento o los resultados son las percepciones de los consumidores de lo que reciben.

En ese sentido, la calidad del servicio es un instrumento de gestión significativa que accede comprender las necesidades y deseos de los consumidores, estas se logran mediante el análisis de experiencia de los clientes en el servicio prestado, tales resultados pueden ayudar a las empresas a encontrar sus debilidades y fortalezas, para diseñar un mejor servicio para los consumidores. Por lo tanto, las empresas necesitan medir constantemente la inteligencia de los consumidores sobre la calidad del servicio para posicionar la empresa en el mercado competitivo.

Para, Bin & Hassan (2017) la importancia de la satisfacción del cliente no se puede negar ya que los clientes fieles son como publicidad para la empresa. Se argumenta que preservar a los clientes existentes es más fácil que conseguir nuevos. Por lo tanto, las organizaciones están estableciendo estrategias para garantizar la retención de clientes y a sus empleados para estar más

orientados al cliente y al servicio. Según, Moran (2017) refirió: la calidad de servicio es un compromiso de todo nivel de dirección e involucra a todos los que conforman el equipo de una empresa. Este sistema de gestión se utiliza para establecer políticas y objetivos, desde el punto de calidad con la intención de atraer a los compradores con respecto al servicio cuyo objetivo es exceder las expectativas de los consumidores y lograr un bien o servicio de calidad.

Al respecto, Arciniegas y Mejías (2016) sostienen que la calidad de servicio posee características propias de la naturaleza del mismo y la satisfacción del cliente como resultado terminara siendo la obtención de un servicio que abarca las especificaciones requeridas por el cliente, en ese sentido, el cliente es quien determina si un servicio es de calidad o no. En ese sentido, los autores Cobo, Estepa, Herrera y Linares (2018) sostienen que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio están interrelacionados. Cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor es la satisfacción del consumidor. Muchos están de acuerdo en que en la administración pública no hay escalas reconocidas para medir la calidad de un servicio público. Por lo tanto, la ventaja competitiva a través de servicio de calidad es un arma cada vez más importante para sobrevivir como proceso en el tiempo, la calidad del servicio se lleva a cabo antes, y a la satisfacción general del cliente.

Para, Orellano (2017) las instituciones públicas deben conocer a los usuarios y sus necesidades, además de contar con el personal adecuado para atenderlos, son premisas de orden obligatorio. Para esto es importante que las estrategias de las instituciones públicas estén enfocadas a la satisfacción de los usuarios para el servicio general de la comunidad.

Las instituciones públicas que administran los centros deportivos deben enfocarse en brindar un servicio eficiente a la comunidad, considerando que el deporte representa factores positivos de índole, social, cultural y de salud para el ser humano. En la actualidad, tanto el ejercicio como la contemplación del deporte comprende una de las mayores actividades de ocupación del tiempo libre, en tal sentido, se hace necesario que el gobierno a través de los entes reguladores trabaje para brindar a la comunidad centros deportivo agradable para las prácticas de las mismas, considerando que el deporte en general representa un alto grado de importancia para un país, ya que genera oportunidades de desarrollo y crecimiento a nivel social, cultural, educativo, económico y de salud.

Sobre el tema, Armada, Martínez, Esgarra y Díaz (2016) sostiene que la calidad del servicio deportivo en una comunidad se ha convertido en indispensable elemento de la administración y

de las direcciones de las organizaciones públicas. Para su cumplimiento es muy indispensable y preciso saber la opinión de los interesados del servicio que se les brinda y el factor indispensable para la fidelización de los interesados, es lo primero que se tiene que identificar encontrar el valor agregado para brindar un excelente servicio de calidad que se recibe por parte de las instituciones públicas.

Respecto a las dimensiones de la Calidad de Servicio, consideramos a Numpaque y Rocha (2016) basado en el modelo SERQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que tiene por finalidad evaluar la calidad de servicio en sus cinco dimensiones: Fiabilidad, es capacidad para realizar el servicio prometido de manera fiable y precisa. Sus indicadores son: cumplimiento del servicio prometido, solución de problemas, servicio esperado, servicio en el tiempo prometido y servicio con cero errores. Capacidad de Respuesta, es la virtud de accionar rápidamente lo que caracteriza a la solicitud inmediata del pedido y su respuesta precisa y en el momento oportuno. Sus indicadores son: comunicación oportuna antes de finalizar el servicio, servicio rápido y eficiente, servicio óptimo y fluido, respuesta rápida contra incidentes, atentos a resolver consultas y deseo de ayudar de los empleados. Seguridad, se define como la cultura formativa de nuestros empleados que representaran día a día la credibilidad mediante la veracidad y franqueza ante la solicitud prestada. Sus indicadores son: conocimiento del servicio prestado, capacidad para transmitir seguridad y confianza, actitud cordial y servicial de los empleados y brindar soluciones. Empatía se define como la individualización de la atención de cada comprador donde el cliente es percibido asertivamente por nuestro vendedor y hace suyo la necesidad del cliente. Sus indicadores son: atención personalizada, horarios accesibles para los clientes, interés en brindar excelente servicio y cumplir expectativas del cliente. Elementos Tangibles, la definimos como la visualización de nuestro cliente ante las instalaciones materiales de nuestro establecimiento, así vea la vestimenta de nuestro personal, y la composición de nuestros equipos para dar prestación a nuestro cliente. Sus indicadores son: equipos de comunicación, instalaciones físicas modernas, instalaciones físicas atractivas, apariencia de los empleados, identificación de los empleados y equipamiento deportivo.

Definido las bases teóricas, procedemos a la formulación del problema, enunciando como problema general ¿qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?; asimismo como problemas específicos tenemos: ¿qué relación existe entre Planeación y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?; ¿qué relación existe entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?; ¿qué relación existe entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019? y ¿qué relación existe entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?.

El trabajo de estudio tiene justificación práctica, a causa de que tiene una aplicación concreta y puede exponer los resultados, por lo tanto permitirá solucionar el problema de la institución de tipo social y económico, que por su aplicación en la gestión administrativa permitirá establecer mejora en la calidad de servicio como elemento básico y decisivo de toda organización, fomentando el desarrollo y crecimiento del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres. Asimismo la investigación tiene justificación teórica, porque tiene como propósito establecer los conceptos y teorías sobre los nuevos procedimientos para establecer una efectiva gestión administrativa que genere las mejores alternativas de solución en la calidad de servicio del Centro Deportivo Andrés Avelino Cáceres, siguiendo con la teoría de Taylor, nos plantea que a través de las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control, las mismas, que permitirá establecer la relación con la Calidad de Servicio en sus funciones de Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangible. Finalmente, la investigación tiene justificación metodológica, porque se basa a través de las encuestas y cuestionarios, que se aplicaron a los colaboradores del Centro Deportivo Andrés Avelino Cáceres, que luego serán, registrados, tabulados y procesados en el software estadístico SPSS v25, con los resultados en la contratación de hipótesis la investigación permitirá la validez de la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, con fines de dejar precedentes relevantes en temas de resultados y que sirvan como antecedentes para futuras investigaciones.

Como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019; asimismo como objetivos específicos, tenemos: establecer la relación entre Planificación y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019; establecer la relación entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019; establecer la relación entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019 y establecer la relación entre control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Ante la problemática presentada se construyó una hipótesis general como respuesta “existe relación directa entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019”; asimismo como hipótesis específicas planteamos las siguientes: “existe relación entre Planeación y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019”; “existe relación entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019”; “existe relación entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019” y “existe relación entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.”

II. Método

2.1. Tipo y diseño de Investigación

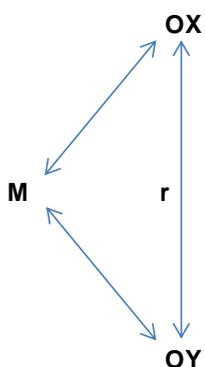
2.1.1. Tipo de Investigación

Es de tipo aplicada, porque se centra en la acción de llevar a la práctica, las bases teóricas de la gestión administrativa, con fines de resolver un problema, cuyos resultados permitirán adoptar los correctivos para lograr la calidad de servicios. (Martínez y Benites, 2016).

2.1.2. Diseño de Investigación

Es de diseño, no experimental, descriptiva, correlacional y transversal, se dice que es diseño no experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación de las variables y en lo que solo se busca observar las variables en su ambiente nativo, para después analizarlos; es descriptivo, porque se tiene como objetivo medir o recoger información de manera independiente sobre las variables de estudio de una población; es Correlacional, porque describe la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en un momento determinado y es transversal, porque se recolectan datos en un solo momento único en el tiempo. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Diagrama:



Dónde:

M: muestra que se realiza en el estudio: 70 colaboradores

X, Y: Variables de estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

O: Observación y medición de ambas variables.

r: Notación estadística de interrelación de las variables.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Definición Conceptual de las variables

Para, Hernández y Mendoza (2018) la definición conceptual de las variables fundamentalmente compone una meditación relacionada en párrafos para proporcionar su juicio y su ajuste a las exigencias prácticas del estudio. Estas se suscitan en los objetivos de la investigación, donde se nivelarán las operaciones que plantean los objetivos, es el conocimiento de la variable misma. En referencia al trabajo de estudio, se ha considerado las propuestas teóricas que su definen las variables de estudios.

Ramírez, A., Calderón y Ramírez, R. (2017) sostienen: que el grado de la gestión administrativa radica en practicar el mejoramiento continuo en los procesos administrativos de las organizaciones, el discernimiento o del contexto en que se desarrolla el negocio; para cumplir con este objetivo es preciso elaborar un plan estratégico de negocio, el mismo que debe ser realizado de forma habitual y permanente de cada etapa.

García, Ethel, Parra y García (2017) basados en la teoría de Berry plantean que la calidad de servicio consiste en satisfacer las necesidades del consumidor con fines de cumplir con sus expectativas racionales, por lo tanto, un cliente que adquiere un bien o servicio tiene en mente ciertas necesidades y expectativas; si los bienes o servicios satisfacen esas expectativas, entonces en la mente del consumidor hay un producto o servicio de calidad.

2.2.2. Definición Operacional de las variables

Según, Hernández y Mendoza (2018) la definición operacional de las variables es aquella que accede observar y medir la manifestación empírica de las variables, en otras palabras, es la definición por desagregación o por descomposición de las variables en sus dimensiones, mediante un proceso de deducción, es decir, de lo más general a lo más específico. Para la definición operacional de las variables de estudio, se presenta las siguientes tablas:

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA / NIVELES DE RANGO
	Planificación	1		
Planificación	Ejecución de planes de mejora	2		
	Lineamiento	3		
	Protocolos	4		Ordinal
	Diseño de infraestructura	5	Escala Likert	Mala
Organización	Funciones y responsabilidades	6	(1) Nunca	(3 - 6)
	Recursos humanos	7	(2) Casi Nunca	
	Recursos materiales	8	(3) A veces	Regular
	Recursos económicos	9	(4) Casi Siempre	(7 - 10)
	Procesos administrativos	10	(5) Siempre	
Dirección	Atención inmediata	11		Buena
	Conocimiento del proceso	12		(11 - 15)
	Evaluación de resultados	13		
Control	Acciones correctivas	14		
	Mejoramiento continuo	15		

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA / NIVELES DE RANGO
-------------	-------------	------	--------------------	---------------------------

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA / NIVELES DE RANGO
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido	1		
	Interés de solución de problemas	2		
	Habilidad de ofrecer el servicio esperado	3		
	Servicio en el tiempo prometido	4		
	Ofrecer servicio con cero errores	5		
	Comunicación oportuna antes de finalizar el servicio	6		
Capacidad de Respuesta	Atención de servicio rápido y eficiente	7		
	Atención de servicio óptimo y fluido	8		
	Respuesta rápida contra incidentes	9		Ordinal
	Atentos a resolver dudas de los clientes	10		Mala
Seguridad	Deseo de ayudar de los colaboradores	11	Escala Likert	(5 - 11)
	Conocimiento del servicio prestado	12	(1) Nunca	
	Capacidad para transmitir seguridad y confianza	13	(2) Casi Nunca	Regular
	Actitud cordial y servicial de los empleados	14	(3) A veces	(12 - 18)
	Capacidad de brindar soluciones	15	(4) Casi Siempre	
	Atención personalizada	16	(5) Siempre	Buena
	Horarios accesibles para el cliente	17		(19 - 25)
Empatía	Interés en brindar excelente servicio	18		
	habilidad de cumplir expectativas del cliente	19		
Elementos Tangibles	Equipos de comunicación	20		
	Instalaciones físicas modernas	21		
	Instalaciones físicas atractivas	22		
	Apariencia del personal	23		
	Identificación del personal	24		
	Equipamiento deportivo	25		

2.3. Población, Muestra y Muestreo

Según, Arias, Villasís y Miranda (2016) define que la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Para efectos del presente estudio se consideró la población censal de 70 personas, que son los trabajadores que laboran en el Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres del distrito de Villa María del Triunfo.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento

La encuesta, es una técnica que permite la producción y recogida de la información de forma concreta y coordinada, el propósito es lograr de modo sistemático medidas sobre los conceptos que deriva la problemática en el proceso de investigación. (Lopez y Fachelli, 2015).

El presente estudio se utilizó el instrumento del cuestionario compuesto de 40 ítems con cinco categorías de respuestas, los mismos que permitieron recolectar la información de importancia para la investigación

2.4.2. Validez

La validez del instrumento se realizó por medio del juicio de expertos y conocedores del tema, los cuales evaluaron cada ítem del instrumento, dando su aceptación para su aplicabilidad en trabajo de estudio, con dicha validación, se comprobó que el instrumento tienes relación con el contenido de las variables que se pretende medir.

Tabla 3

Validación de Juicio de Expertos

NOMBRE DE EXPERTO	GESTION ADMINISTRATIVA			CALIDAD DE SERVICIO			OPINIÓN DE EXPERTO
	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	
Dr. Luis Alberto Nuñez Lira	SI	SI	SI	SI	SI	SI	APLICABLE
Dr. Jose Luis Camarena Mucha	SI	SI	SI	SI	SI	SI	APLICABLE
Dra. Isabel Menacho Vargas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	APLICABLE

2.4.3. Confiabilidad

Para el presente estudio, se realizó la confiabilidad del instrumento a través de la prueba estadística de confiabilidad el Alfa de Cronbach

Tabla 4

Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. de elementos
0.984	40

Para estimar la confiabilidad del instrumento se utilizó una prueba piloto de 20 encuestas de 40 ítems, cuyo análisis de fiabilidad de Alfa Cronbach se obtuvo 0.984, lo cual indica ser un instrumento con alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

El procedimiento se inicia con el desarrollo de 2 cuestionarios la primera de 15 ítems de gestión administrativa y la segunda de 25 ítems de calidad de servicio, diseñados para evaluar, registrar y medir las variables de estudio, posterior a ello se procedió a validar el instrumento a través de juicio de expertos, quienes analizaron, revisaron, dando su aceptación con criterio de aplicabilidad para su uso en la investigación.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de Alpha de Cronbach, cuyos resultados fueron favorables con tendencia de fuerte confiabilidad, la misma que permitirá recabar la información con una población de 70 personas.

2.6. Método de análisis de datos

Con la información recabada de las encuestas, se realizó el tratamiento y análisis de datos a través de procedimientos estadísticos que permitan definir de manera lógica y expresa los resultados de estudio, en ese sentido, el análisis de los datos se realizó siguiendo los parámetros del software estadísticos SPSS v.25, lo cual, permitió el procesamiento de la información para calcular el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente estudio de investigación, es importante manifestar que se realizó con total claridad y transparencia al momento considerar los conceptos y teorías de los diferentes autores, lo que accedió conseguir información importante, en la conceptualización de las variables de estudio, asimismo para la redacción se consideró la normativa APA como información temática en la conformación de citas y referencias bibliográfica, de igual manera para la estructura en el desarrollo de investigación se consideró la resolución rectoral N° 0089-2019 de la Universidad Cesar Vallejo; así como el software estadístico Turnitin para garantizar la originalidad de la investigación. No obstante, a ello, es preciso mencionar que, para la recolección de datos, la selección de la población, la validez y confiabilidad del instrumento, fue de estricto carácter de responsabilidad y honestidad.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	13	18.60%	18.6%	18.60%
Regular	10	14.30%	14.3%	32.90%
Buena	47	67.10%	67.1%	100.00%
Total	70	100.0%	100.0%	

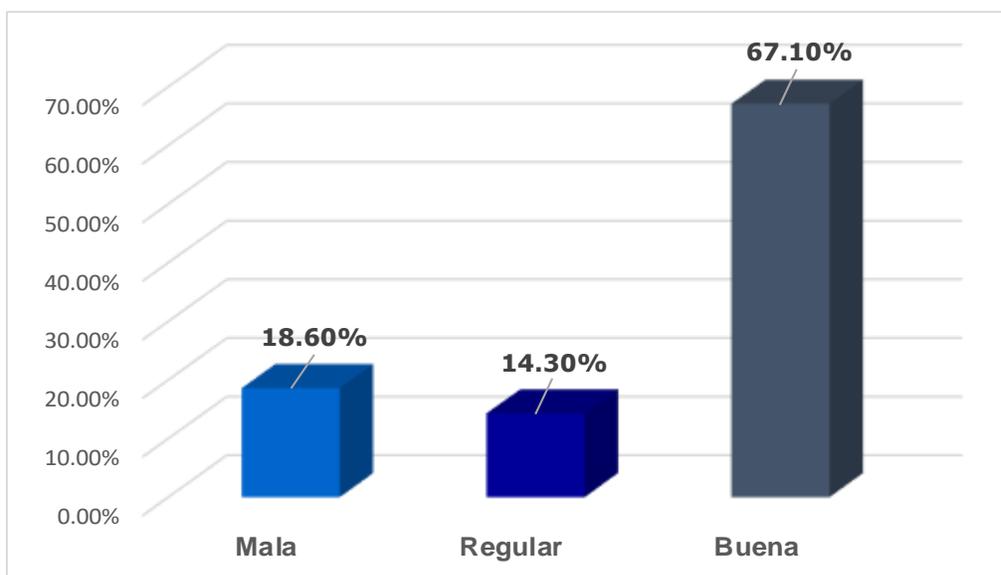


Imagen 1. Niveles de calificación de la variable Gestión Administrativa

Interpretación:

Los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, se precisó que el 67.1% de los colaboradores considera como buena, mientras que el 14.3% lo califica como regular y un 18.6% lo define como mala gestión administrativa.

Tabla 6

Niveles de dimensiones de la Gestión Administrativa

Niveles	Planeamiento		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	12	17.14%	14	20.0%	14	20.00%	12	17.14%
Regular	11	15.71%	14	20.0%	11	15.71%	15	21.43%
Buena	47	67.14%	42	60.0%	45	64.29%	43	61.43%
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

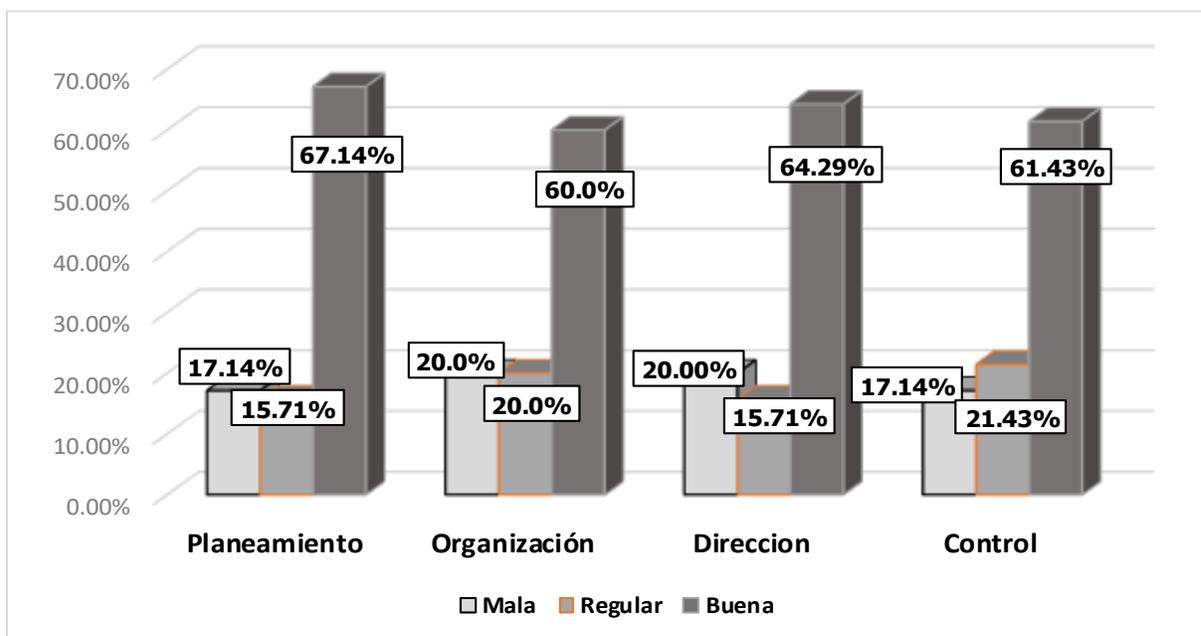


Imagen 2. Niveles de calificación de las dimensiones de la Gestión Administrativa

Interpretación:

Los resultados descriptivos de la dimensión de Planeamiento del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, se precisó que el 17.14% de los colaboradores lo considero como mala, el 15.71% lo considera regular y el 67.14% los considero como buena; en la dimensión organización, el 20% lo considera mala, otro grupo de colaboradores del 20% lo considera regular y el 60% los considero como buena; en la dimensión dirección el 20% lo considero mala, el 15.71% lo considero regular y el 64.29 los considero como buena; en la gestión control el 17.14% lo considera como mala, el 21.43% lo considera como regular y el 61.43 los considera como eficiente.

Tabla 7

Niveles de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	14	20.00%	20.00%	20.00%
Regular	13	18.60%	18.60%	38.60%
Buena	43	61.40%	61.40%	100.00%
Total	70	100.00%	100.00%	

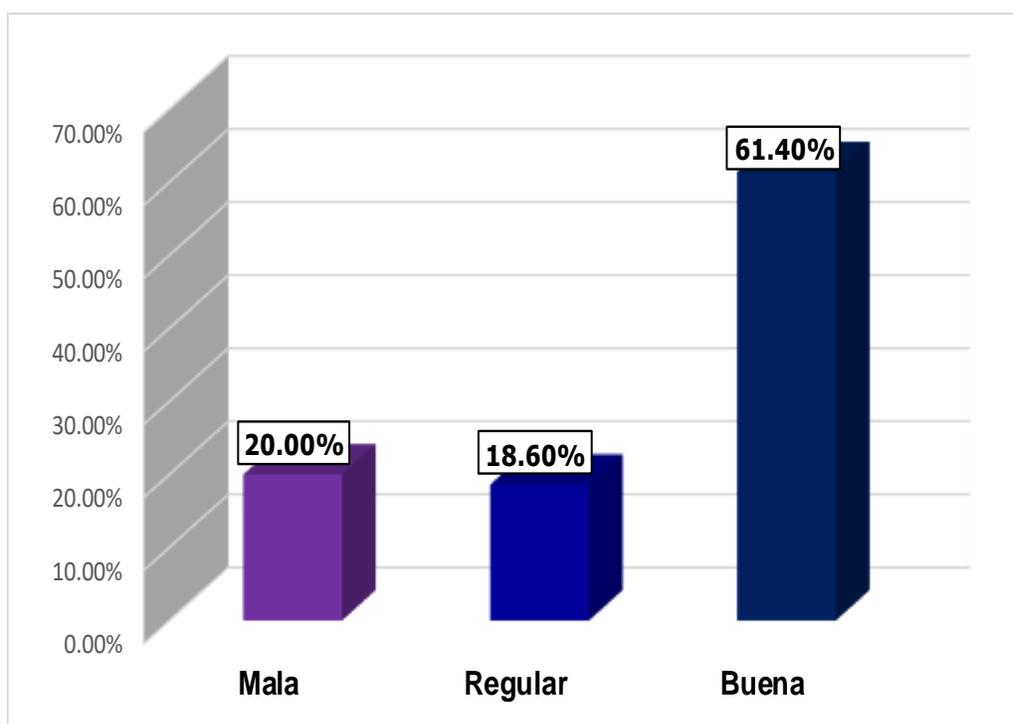


Imagen 3. Niveles de calificación de la variable Calidad de Servicio

Interpretación:

Los resultados descriptivos de la variable de calidad de servicio del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, se precisó que el 61.40% de los colaboradores percibieron como buena, mientras que el 18.60% lo califica como regular y un 20.00% lo define como mala calidad de los servicios deportivos.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de Calidad de Servicio

Niveles	Fiabilidad		Capacidad Respuesta		Seguridad		Empatia		Elementos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	15	21.43%	11	15.71%	14	20.00%	11	15.7%	8	11.43%
Regular	13	18.57%	14	20.00%	12	17.14%	18	25.7%	24	34.29%
Buena	42	60.00%	45	64.29%	44	62.86%	41	58.6%	38	54.29%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

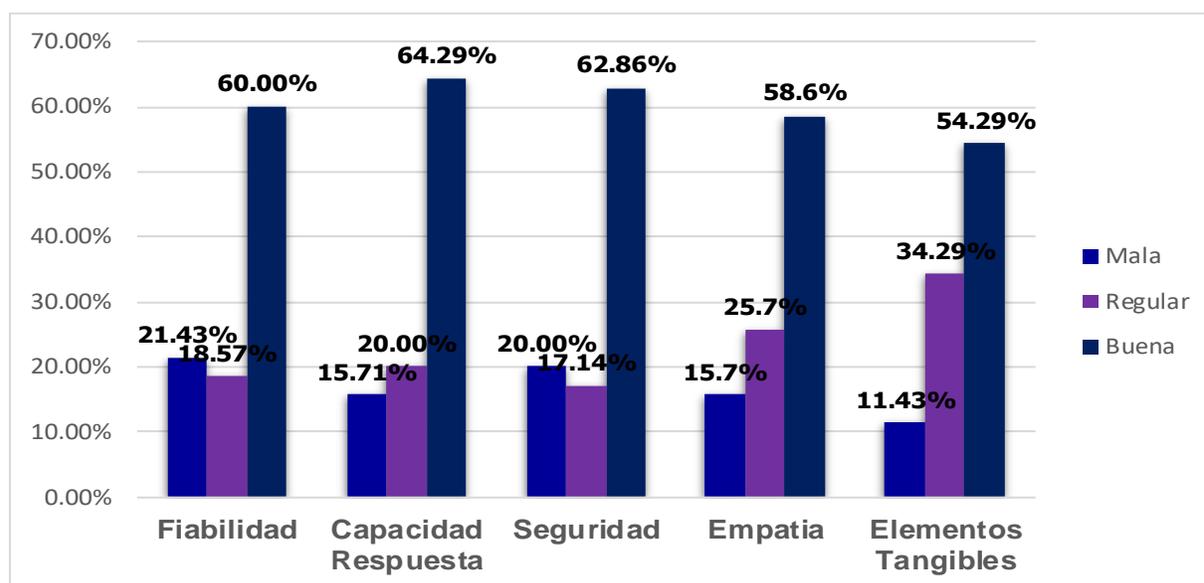


Imagen 4. Niveles de calificación de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Interpretación:

Los resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres, se precisó que el 21.43% de los colaboradores lo perciben como mala, el 18.57% lo definen regular y el 60.00% percibieron como buena; en la dimensión capacidad de respuesta el 15.71% lo consideran mala, el 20% lo considera regular y el 64.29% los considera como buena; en la dimensión seguridad el 20% lo considero mala, el 17.14% lo considera regular y el 62.86% los considero como buena; en la dimensión empatía el 15.70% lo perciben como mala, el 25.70% definen regular y el 58.60% los percibieron como buena; en la dimensión elementos tangibles el 11.43% lo consideras mala, el 34.29 % lo consideran regular y el 54.29% los considera como buena.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1. Prueba de Hipótesis General

HG: Existe relación directa entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

HO: NO existe relación directa entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Tabla 9

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis General

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,888**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	70	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,888**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	70	70

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

Introducción:

Los resultados de análisis estadísticos del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.888” con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indican que existe un nivel de muy alta correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis general (HG), concluyéndose que existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas 1

HE1: Existe relación entre Planeación y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

HO: NO Existe relación entre Planeación y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Tabla 10

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 1

		Planeamiento	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,845**
		N	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,845**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	70

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

Introducción:

Los resultados de análisis estadísticos del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.845” con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indican que existe un nivel de muy alta correlación entre la dimensión Planeamiento y la variable Calidad de Servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 1 (HE1)

3.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas 2

HE2: Existe relación entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

HO: NO Existe relación entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Tabla 11

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 2

		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,829**
		N	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,829**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	70

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

Introducción:

Los resultados de análisis estadísticos del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.829” con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indican que existe un nivel de muy alta correlación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 2 (HE2)

3.2.4. Prueba de Hipótesis Específicas 3

HE3: Existe relación entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

HO: NO Existe relación entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Tabla 12

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 3

		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,882**
		N	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,882**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	70

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

Interpretación:

Los resultados de análisis estadísticos del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.882” con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indican que existe un nivel de muy alta correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 3 (HE3).

3.2.5. Prueba de Hipótesis Específicas 4

HE4: Existe relación entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

HO: NO Existe relación entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

Tabla 14

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Especifica 4

		Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,816**
		N	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	70

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

Interpretación:

Los resultados de análisis estadísticos del coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.816” con una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indican que existe un nivel de muy alta correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis especifica 4 (HE4).

IV. Discusión

Respecto a la gestión administrativa, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadística Rho Spearman=0.888” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe un nivel de muy alta correlación entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis general (HG), concluyéndose que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Deportivo; este resultado concuerda con el trabajo de investigación de Larrañaga (2017) cuya investigación tuvo por finalidad determinar el nivel de relación entre las variables Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. El método de estudio fue de tipo básica bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional y transversal. La población de estudio estuvo conformada por (156) personas, que son los trabajadores de la empresa Sedapal, los cuales permitieron la recogida de información a través de la encuesta y el cuestionario; para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Spearman cuyo valor=0.763” indico que existe una asociación positiva entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis general (HG), concluyéndose que la Gestión Administrativa se relaciona directamente con la Calidad de Servicio en Sedapal, Comas.

De la misma manera, el resultado tiene relación con el trabajo de Solano (2018) cuya investigación tuvo por finalidad establecer la relación existente entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grado de ICOLVEN. La metodología de estudio se basó en el enfoque cuantitativo con diseño correlacional, descriptivo, transversal y exploratorio, en la cual participaron (114) estudiantes (64 hombres y 50 mujeres) seleccionados como población. Para la recogida de la información se utilizó la encuesta y el cuestionario; para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación r de Pearson = 0.759 y un nivel de significancia p de 0.00, indicando que existe una asociación positiva entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis general (HG), concluyéndose que existe una relación significativa entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, según la percepción de los estudiantes del noveno y décimo grado de ICOLVEN.

La dimensión, Planificación, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadística Rho Spearman=0.845” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe un nivel de muy alta correlación entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 1 (HE1), concluyéndose que existe una relación directa

entre Planificación y la Calidad de Servicio Deportivo, este resultado concuerda con el trabajo de Santana (2016) cuya investigación tuvo como propósito principal establecer un modelo de Planificación Estratégica en la Gestión Administrativa de los GADM de Tungurahua, para su desarrollo se aplicó en el método deductivo y exploratorio a través de la investigación tecnológica. Para la recogida de información se utilizaron técnicas de sesiones de grupo, entrevistas y encuestas que a través del cuestionario permitieron obtener información relevante en el tema de estudio, es preciso mencionar, que en la investigación no se aplicó población, por tratarse de universos finitos y reducidos; para la prueba de hipótesis se utilizó el método estadístico chi-cuadrado cuyo valor =13.28, con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.01, indicando que rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (HG), concluyendo que, con la implementación de un modelo de planificación estratégica permitirá mejorar la gestión administrativa de los GADM) de Tungurahua.

La dimensión, Organización, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadística Rho Spearman=0.829” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe un nivel de muy alta correlación entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 2 (HE2), concluyéndose que existe una relación directa entre Organización y la Calidad de Servicio Deportivo, este resultado concuerda con el trabajo de Arroyo (2019) cuya investigación tuvo por finalidad establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Competitividad del Fútbol Profesional en el Perú.

La metodología de estudio por su finalidad fue aplicada, con enfoque explicativo, de nivel descriptiva y explicativa y diseño ex post facto. El universo de estudio estuvo o población de estudio estuvo conformada por (320) personas. Para la recogida de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, las mismas que permitieron construir la base de datos para su procesamiento en el software estadístico SPSS v.21.; para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo valor= 0.415” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe una relación moderada positiva entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis específica 2 (HE2), con los resultados se concluyó que la Organización influye positivamente en la competitividad del fútbol profesional en el Perú.

La dimensión, Dirección, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadística Rho Spearman=0.882” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe un

nivel de muy alta correlación entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica 3 (HE3), concluyéndose que existe una relación directa entre Dirección y la Calidad de Servicio Deportivo, este resultado concuerda con el trabajo de Rodríguez (2019) cuya investigación tuvo por finalidad establecer de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios Educativos, que brinda la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila del nivel secundario del distrito de Morales. La metodología de estudio se basó en el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, correlacional y transversal. El universo de estudio estuvo conformado por (500) personas, que son los padres de familia y estudiantes de la Institución, de los cuales se seleccionó a (200) personas como muestra, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario, las mismas que permitieron construir la base de datos para su procesamiento de análisis; para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo valor= 0.623” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe una relación moderada positiva entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica 2 (HE2), con los resultados se concluyó que la Dirección influye significativamente en la calidad de los servicios educativos, que brinda la Institución Educativa Pública María Ulises Dávila del nivel secundario del distrito de Morales

La dimensión Control, cuya hipótesis fue comprobada a través de la prueba estadística Rho Spearman=0.816” y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicando que existe un nivel de muy alta correlación entre las variables, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis específica 4 (HE4), concluyéndose que existe una relación directa entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo, este resultado concuerda con el trabajo de Centeno (2019) cuya investigación tuvo por finalidad conocer la calidad de la Gestión Administrativa del director y el Compromiso Laboral de los docentes de algunos colegios adventistas en El Salvador. El estudio fue de tipo descriptivo con diseño correlacional, la población estuvo conformada por (87) docentes, que a través de la encuesta y el cuestionario permitieron la recogida de información; para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente estadístico r de Pearson = 0.682 y un nivel de significancia p de 0.00, indicando que existe relación positiva y alta entre las variables, por lo que, rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general (HG), con los resultados se concluyó que la Calidad de la Gestión Administrativa del director se relaciona significativamente con el Compromiso Laboral de los docentes de algunos Colegios Adventistas en El Salvador.

Los resultados descriptivos de la Gestión Administrativa precisaron que el 67.1% de los colaboradores lo consideraron como buena, mientras que el 14.3% lo califica como regular y un 18.6% lo definen como mala, esto se debe a que se identificó ciertas regularidades de la administración general del centro deportivo, repercutiendo en la calidad de servicios deportivo. Los principios de una buena administración pública determinan la relación entre la administración y los ciudadanos, donde se requiere un equilibrio entre el interés público y ciudadano. La aplicación de estos principios busca un sistema administrativo adecuado que establezca las normas para la toma de decisiones legal, eficiente y oportuno mediante la protección de derechos de los ciudadanos, asimismo la administración estructurada y la gestión administrativa efectiva. Según, Serkina & Logvinova (2019) el principio de la gestión administrativa se expresa en la construcción y formación de una filosofía corporativas a través de la determinación obligatoria de normas, valores y principios necesarios en el comportamiento de los empleados, y la unificación del colectivo en torno a la misión, visión y objetivos. Además, del hecho que la filosofía corporativa tiene como objetivos establecer un sistema jerárquico bien construido de relación entre niveles estructurales; gerentes, jefes y subordinados dentro de una organización.

Al respecto, Gavilanes, Espín y Arévalo, (2018) sostienen que la gestión administrativa es la función eficiente de administrar los activos de una empresa a través de principios básicos que son: planeación, organización, dirección y control, las mismas que permitirán obtener los mejores resultados en el logro de metas u objetivos. Valdez (2016) refirió: la función del gerente responsable de la empresa es identificar, motivar y garantizar la disposición de ciertas capacidades y habilidades directivas centradas en mejorar la gestión administrativa. Para tal efecto, las empresas deben adoptar un conjunto de técnicas, herramienta y principios que permitan una dirección de personas con un enfoque más transparente y con mayor capacidad de gestión. Asimismo, Ramírez, A., Calderón y Ramírez, R. (2017) gestión administrativa es importante y radica en práctica la mejora continua en las técnicas administrativas de la organización, transmitiendo sus lecciones aprendidas para el óptimo desarrollo de la empresa y cumplir con los planes estratégico de negocio, el cual debe ser implementado y realizado de forma diaria y constante de cada etapa.

Los resultados descriptivos de Planificación precisaron que el 67.14% de los colaboradores lo consideraron como buena, mientras que el 15.71% lo califican como regular y el 17.14% lo definen como mala, esto se debe a que el centro deportivo no realiza planificación a largo y mediano plazo, se centra realizar a resolver temas del momento o corto plazo. La planificación, es la fase donde se fijan los planes de acción para el futuro, determinando las herramientas y tecnología necesaria para implementarlo. Decidir de antes qué hacer, cómo hacer y quién debe hacer. Asigna la ruta en donde nos encontramos hasta donde queremos llegar. Asimismo, la planificación define las funciones y establece realizar objetivos y ordenarlos en un orden de acuerdo con las metas de la organización. Los gerentes se involucran en la proyección de temporal y extenso alcance

Los resultados descriptivos de Organización precisaron que el 60% de los colaboradores lo consideraron como buena, mientras que el 20% lo califican como regular y el otro 20% lo definen como mala, esto se debe a la falta de una organización integral desde los administradores hasta los empleados, que permita una eficiente función enfocado a la calidad de servicio. La organización es Organización; es la fase donde, los gerentes deben suministrar todos los recursos materiales y recursos humanos. Identificar responsabilidades, agruparlas en áreas o particiones y detallar las relaciones organizativas

Los resultados descriptivos de Dirección precisaron que el 64.29% de los colaboradores lo consideraron como buena, mientras el 15.71% lo califican como regula y el 20% lo definen como mala, este resultado se debe a la falta de liderazgo visible en la institución. La dirección es la fase donde, el gerente debe guiar a sus colaboradores a desarrollar sus habilidades personales y lograr las metas y objetivos de la compañía. Dirigir una organización. Dirigir demanda destrezas interpersonales y la habilidad de motivar a los trabajadores. Una de las cuestiones cruciales para dirigir es la medida ideal y distinguir entre las cosas básicas del trabajador y la producción.

Los resultados descriptivos de Control precisaron que el 61.43% de los colaboradores lo consideraron como eficiente, mientras que el 21.43% lo califican como regular y el 17.14% lo definen como mala. El control, es el último en el proceso de administración en el cual se evalúa y analiza todos los anteriores procesos. Se realiza el seguimiento y monitoreo que verifica la eficacia en las secciones o departamentos de la organización, asegurando un rendimiento eficaz y eficiente brindando excelentes resultados de mucha satisfacción ofreciendo un ambiente organizado.

El resultado de los encuestados de la Calidad de Servicio, precisaron que el 61.40% de los colaboradores lo percibieron como buena, mientras que el 18.60% lo califica como regular y un 20.00% lo define como mala, esto se debe a los problemas internos que atraviesa la institución producto de una mala gestión administrativa, repercutiendo significativamente en la calidad de servicios deportivos. La calidad de servicio, es muy importante, por ello durante el progreso de la investigación se consideraron conceptos y teorías que permitieron un mayor alcance en el tema de estudios, para ello se consideró a García, Ethel, Parra & García (2017) basados en la teoría de Berry plantean que la calidad de servicio consiste en satisfacer las necesidades del consumidor con fines de satisfacer sus expectativas racionales, por lo tanto, un cliente que adquiere un bien o servicio tiene en mente ciertas necesidades y expectativas; si los bienes o servicios satisfacen estas expectativas, entonces en la mente del consumidor hay un producto o servicio de calidad.

Según, Arciniegas y Mejías (2016) la calidad de servicio posee características propias de la naturaleza del mismo y la satisfacción del cliente como resultado terminara siendo la obtención de un servicio que abarca las especificaciones requeridas por el cliente, en ese sentido, el cliente es quien determina si un servicio es de calidad o no. Para, Ashraf, Ilyas, Imtiaz & Ahmad (2018) sostienen que la calidad del servicio es la transformación entre los servicios esperados y los servicios ofrecidos. Si los servicios que se pueden obtener son mayores que las expectativas, entonces conduce a la satisfacción del cliente. Al respecto, Bin & Hassan (2017) la importancia de la satisfacción del cliente no se puede negar ya que los clientes fieles son como publicidad para la empresa. Se argumenta que preservar a los clientes existentes es más fácil que conseguir nuevos. Por lo tanto, las organizaciones están estableciendo estrategias para garantizar la retención de clientes y a sus empleados para estar más orientados al cliente y al servicio.

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, se precisó los siguientes resultados: Fiabilidad, se precisó que el 60.00% percibieron como buena, el 18.57% lo definen regular y el 21.43% lo perciben como mala la percepción de fiabilidad, esto se debe a que existe un ambiente de desconfianza por los servicios prestados del complejo deportivo. Capacidad de Respuesta el 64.29% los considera como buena, el 20% lo considera regular y el 15.71% lo consideran mala, si bien es cierto el índice es menor, pero también es significativo de revisarlo con el personal de servicio, de qué forma se podría mejorar tal indicador. Seguridad el 62.86% los considero como buena, el 17.14% lo considera regular y el 20% lo considera mala. Empatía el 58.60% los percibieron como buena, el 25.70% definen regular y el 15.70% lo perciben como mala.

Elementos tangibles el 54.29% los considera como buena, el 34.29 % lo consideran regular y el 11.43% lo consideras mala.

Para un mayor alcance de la teoría, se consideró la propuesta de Numpaque y Rocha (2016) basado en el modelo SERQUAL, en la calidad de servicio se define en 5 dimensiones: Fiabilidad, es competencia para realizar la prestación ofrecida de manera íntegra y precisa. Sus indicadores son: cumplimiento del servicio prometido, solución de problemas, servicio esperado, servicio en el tiempo prometido y servicio con cero errores. Capacidad de Respuesta, es la virtud de accionar rápidamente lo que caracteriza a la solicitud inmediata del pedido y su respuesta precisa y en el momento oportuno. Sus indicadores son: comunicación oportuna antes de finalizar el servicio, servicio rápido y eficiente, servicio óptimo y fluido, respuesta rápida contra incidentes, atentos a resolver consultas y deseo de ayudar de los empleados. Seguridad, se define como la cultura formativa de nuestros empleados que representaran día a día la credibilidad mediante la veracidad y franqueza ante la solicitud prestada. Sus indicadores son: conocimiento del servicio prestado, capacidad para transmitir seguridad y confianza, actitud cordial y servicial de los empleados y brindar soluciones. Empatía se define como la individualización de la atención de cada comprador donde el cliente es percibido asertivamente por nuestro vendedor y hace suyo la necesidad del cliente. Sus indicadores son: atención personalizada, horarios accesibles para los clientes, interés en brindar excelente servicio y cumplir expectativas del cliente. Elementos Tangibles, la definimos como la visualización de nuestro cliente ante las instalaciones materiales de nuestro establecimiento, así vea la vestimenta de nuestro personal, y la composición de nuestros equipos para dar prestación a nuestro cliente. Sus indicadores son: equipos de comunicación, instalaciones físicas modernas, instalaciones físicas atractivas, apariencia de los empleados, identificación de los empleados y equipamiento deportivo.

V. Conclusiones

Primero: la gestión administrativa tiene relación directa con la calidad de servicios deportivos y prueba de ello son los recientes logros obtenidos en los XVII Juego Panamericanos Lima 2019 y Sexto Juegos Parapanamericanos Lima 2019, que se desarrolló en nuestro país, donde se demostró un trabajo coordinado con planificación, organización, liderazgo y un control de profesionales capacitados con excelentes resultados llegando a tener el reconocimiento de las organizaciones mundiales.

Segundo: La planificación tiene relación directa con la calidad de servicios deportivos. La buena planificación se fundamenta en tres principios: decisión, implementación y evaluación, lo que respalda un esfuerzo sincero y produce buenos resultados en la organización.

Tercero: La Organización tiene relación directa con la calidad de servicios deportivos, ya que la organización te permite diseñar métodos y la determinación de las actividades necesarias en recursos humanos, materiales, activos y organizar el trabajo para lograr los fines de la empresa.

Cuarto: La Dirección tiene relación directa con la calidad de servicios deportivos, para ello, el administrador debe proporcionar un liderazgo eficaz estimulando a su personal para que realice y guíe las funciones operativas y administrativas; además, debe tener un conocimiento preciso de su personal, eliminar a los incompetentes, dar un buen ejemplo, tomar iniciativas y fomentar un espíritu de pertenencia entre su personal.

Quinto: El Control tiene relación directa con la calidad de servicio deportivos. El proceso de control es de mucha importancia debido a que asiste a evaluar las actividades con el fin de descubrir la debilidad que se puede corregir para mayor eficiencia, para ello deben implementar estrategias para estar seguros de que todo se haga bien en el momento adecuado, tales estrategias de control incluyen; políticas y reglas, diseño organizacional, evaluación del rendimiento, presupuesto y tecnología, entre otros.

VI. Recomendaciones

Primero: Se recomienda al presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), gestionar de forma efectiva el proceso administrativo, con una coordinación y control eficaz de los recursos humanos, materiales, mano de obra, finanzas y capital para alcanzar los objetivos planteados interiormente en la institución del complejo deportivo.

Segundo: Se recomienda al presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), desarrollar una planificación integral basado en compensar las incertidumbres y el cambio, para centrar la atención en objetivos, para obtener una operación económica, y para facilitar el control.

Tercero: Se recomienda al presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), mayor coordinación en la tarea de armonizar las diversas actividades de la institución, asegurando el trabajo en equipo, organización de las funciones y fomentando la iniciativa, creatividad e innovación de los trabajadores para la ejecución en el desempeño y logro de metas y objetivos.

Cuarto: Se recomienda al presidente del Instituto Peruano del Deporte (IPD), mayor participación en la planificación para dar dirección a las actividades de un entorno dinámico al que se enfrentan las organizaciones, la necesidad de identificar y definir los roles emergentes para la organización.

Quinto: Se recomienda al presidente (IPD) mayor énfasis en el proceso de control, para asegurar de que las cosas se hagan en de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos. Este proceso permitirá evaluar la producción con el fin de descubrir la debilidad que se puede corregir para mayor eficiencia en el servicio de la institución.

Referencias

- Abad, V. (2017). *La Administracion del Cambio Organizacional y su Vinculacion con el Liderazgo*. CE Contribuciones Economicas.
- Andina. (01 de 02 de 2019). Complejo Deportivo de VMT recibira unas 250,000 personas en Juegos Lima 2019. págs. <https://andina.pe/agencia/noticia-complejo-deportivo-vmt-recibira-unas-250000-personas-juegos-lima-2019-740309.aspx>.
- Anya, J. P., Umoh, G. I. & Worlu, G. (2017). Human Resource Planning and Organizational Performance in oil and gas firms in Port Harcourt. *International Journal of Advanced Academic Research*, 3(9), 110-129.
- Arciniegas, J. A. & Mejias, A. A. (2016). Percepcion de la Calidad de los Servicios Prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERQUALING, con Analisis Factorial y Analisis de Regresion Multiple . *Revista de Investigacion en Comunicacion y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Arias, J., Villasis, M. A. & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de Investigacion III: La Poblacion de Estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201-2016.
- Armada, E., Martinez, F. Segarra, E. & Diaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepcion, Analisis y Evolucion. *Revista Euroamericana de Ciencia del Deporte*, (5), 119-122.
- Arroyo, J. C. (2019). *La Gestion Administrativa y la Competitividad del Futbol Profesional en el Peru*. Lima: Tesis para optar el Grado Academico de Doctor en Administracion.
- Ashraf, S. Ilyas, R., Imtiaz, M. & Ahmad, S. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social*, 8(2), 452-474.
- Atiyah, L. A. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 11(5), 20-28.
- Balan, O. (2017). Administrative Management And Mechanisms. *Odessa National Polytechnic University, Odessa, Ukraine*, 2(2) 6-10.
- Batalli, M. & Pepaj, I. (2017). Increasing Efficiency in Public Administration Through a Better System of Administrative Justice. *Pécs Journal of International and European Law*, 54-65.
- Bin, S. A. & Hassan, H. (2017). Impact of customer relationship management (CRM) on customer satisfaction and loyalty: A systematic review. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies*, 6(1), 86-107.

- Centeno, V. E. (2019). *Calidad de la Gestion Administrativa del Director y el Compromiso Laboral de los docentes de algunos colegios adventistas en El Salvador*. El Salvador: Tesis de Investigacion para optar el Grado de Maestria en Educacion.
- Cobo, E., Estepa, K., Herrera, C. & Linares, P. (2018). Percepcion de los Usuarios frente a la Calidad del Servicio de Salud en consulta externa en una Institucion Prestadora de Servicio de Salud. *Revista de Investigacion en Salud - Universidad de Boyaca*, 5(2), 277-294.
- Das, D., Chawla, U. & Ray, S. (2016). Factors Affecting Customer Satisfaction and Service Quality in the Boutique Hotel Industry of Kolkata, West Bengal. *International Journal of Management*, 8(6), 130-135.
- Edward, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1) 41-51.
- Espinoza, E. E. (2018). La Hipotesis en la Investigacion. *Mendive Revista de Educacion*, 122-139.
- Falconi, J. F., Luna, K. A., Sarmiento, W. H. & Andrade, C. F. (2019). Gestion Administrativa: Estudio desde la Administracion de los Procesos en una Empresa de Motocicletas y Ensamblajes. *Revista Electronica Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Business & Financial Affairs*, 6(1), 2-11.
- Garcia, J., Ethel, S., Parra, M. & Garcia, E. (2017). Elementos y Principios de la Calidad de Servicio en Instituciones de Educacion Superior. *Marketing y Competitividad en las Organizaciones. Ediciones Universidad Simon Bolivar*, 327-353.
- Gavilanez, M. I., Espin, M. E. & Arevalo, M. (2018). Impacto de la Gestion Administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economia Latinoamericana*, En Linea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>.
- Hayati, N. & Novitasari, D. (2017). An Analysis of Tourism Service Quality Toward Customer Satisfaction (Study on Tourists in Indonesia Travel Destinations to Bali). *International Journal of Marketing and Human Resource Management*, 8(2), 9-20.
- Hernandez, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixtas*. Mexico D.F.: MC Graw-Hill Interamericana Editores.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion (6ta. ed.)*. Mexico D.F.: MC Graw-Hill Education.
- Kannan, M. (2018). Customer satisfaction towards life insurance corporation with special reference to Chennai City. *International Journal of Development and Sustainability*, 7(4), 1264-1272.

- Larrañaga, K. O. (2016). *Gestion Administrativa y Calidad de Servicio en Sedapal, Comas*. Lima: Tesis para optar el Grado Academico de Magister en Gestion Publica.
- Lopez, P. & Fachelli, S. (2015). *Metodologia de la Investigacion Social Cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Marco, F., Loguzzo, H. & Fedi, J. (2016). *Introduccion a la Gestion y Administracion en las Organizaciones (2da. ed.)*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martinez, H. & Benites, L. (2016). *Metodologia de la Investigacion Social I*. Mexico D.F.: Cengage Learnig Editores.
- Marume, S. B. (2016). Administrative Process. *International Journal of Engineering Science Invention*, 5(5), 44-49.
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la Gestion Administrativa para la Innovacion de las Medianas Empresas Comerciales de la ciudad de Manta. *Revista Cientifica Dominio de las Ciencias*, (3), 947-964.
- Montoya, C. A. & Boyero, M. R. (2016). *El Recurso Humano como Elemento Fundamental para la Gestion de la Calidad y la Competitividad Organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357947335001>
- Moran, E. (2017). La Calidad del Servicio al Cliente Externo Administrativo vinculado al Incremento de las Ventas en el Grupo Santillana. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Invesitgación*, 82-105.
- Nikou, S., Selamat, H., Yusoff, R. & Khiabani, M. (2016). Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review (1993-2016). *International Journal of Advanced Scientific and Technical Research*, 6(6), 29-46.
- Numpaque, A. & Rocha, A. (2016). Modelos SERQUAL y SERVQHOS para la Evaluacion de Calidad de los Servicios de Salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64 (4), 715-720.
- Ocampo, C., Gentilin, M. & Gonzales, D. (2016). Conversaciones sobre Administracion y Organizaciones en Latinoamerica. Un enfasis en el estado actual de la Investigacion y la Educacion. *Cuadernos de Administracion*, 29 (52), 13-51.
- Orellano, H. O. (2017). La Calidad en el Servicio como Ventaja competitiva. *Revista Cientifica Dominio de las Ciencias*, (3) 77-83.
- Peru21. (30 de 03 de 2020). Tokyo 2020 ya tiene fecha estimada para el 2021. págs. <https://peru21.pe/deportes/tokio-2020>.
- Pico, L. M. (2016). La Gestion del Talento Humano, Recurso Indispensable para la Organizacion en el entorno Competitivo Actual. *Revista Mensual de la UIDE extension Guayaquil*, 1(11), 97-104.

- Ramezani, A., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A. *Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Faculty of Management, 81310 UTM Skudai, Johor.,* 5(2), 267-286.
- Ramirez, A. P., Ramirez, R. G. & Calderon, E. V. (2017). La Gestion Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Academica Contribucion a la Economia*, En Linea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>.
- Regalado, O., Ayala, M., Chero, L., Yauri, I. & Zevallos, A. (2015). *Juegos Panamericanos Lima 2019: Factores Criticos para su Organizacion*. Lima: Universidad ESAN.
- Rijal, S. (2016). The influence of transformational leadership and organizational culture on learning organization: A comparative analysis of the IT sector. *Journal of Administrative and Business Studies*, 2(3), 121-129.
- Rodriguez, R. (2019). *Gestion Administrativa y Calidad de Servicio Educativo de la Institucion Maria Ulises Davila Pinedo del distrito de Morales San Martin 2017*. Lima: Tesis para optar el Grado Academico de Maestro en Administracion.
- Salazar, W. & Vallejo, C. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al Cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial DATA*, 19(2), 13-20.
- Santana, S. E. (2016). *La Planificacion Estrategica y la Gestion Administrativa de los Gobiernos Autonomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato: Tesis de Investigacion previo a la obtencion del Grado Academico de Magister en Gestion Financiera.
- Serkina, Y. I. & Logvinova, A. V. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Revista Amazonia Investiga*, 8(22), 673-683.
- Solano, M. B. (2018). *Calidad de la Gestion Administrativa y Desempeño Docente segun la Percepcion de los Estudiantes de noveno y decimo grado del Instituto Colombo Venezolano*. Monterrey: Tesis para optar el Grado de Maestria en Educacion.
- Stefano, N., Casarotto, F., Barichello, R. & Sohn, A. (2015). A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the. *ELSEVIER Scientific Review*, (30), 433-438.
- Trashlieva, V. & Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services. *ResearchGate*, <https://www.researchgate.net/publication/323880758>.
- Valdez, D. (2016). Incidencias de las Tecnicas de Gestion en la Mejora de Decisiones Administrativas. *Retos*, 12(2), 199-213.
- Vardarlier, P. (2016). Strategic approach to human resources management during crisis. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 463-472.

- Velasquez, B., Ponce, A. & Franco, M. (2016). La Gestion Administrativa y Financiera , una perspectiva desde los Supermercados del Canton Quevedo. *Revista Empresarial Latindex*, 38(10), 15-20.
- Veloz, C. & Vasco, J. (2016). Calidad en el Servicio de las Empresas Hoteleras de Segunda Categoria. *Revista Ciencia UNEMI*, (9) 19-25.
- Yousef, H. & Lawrence, O. (2017). The Roles of Strategic Planning in Organizational Crisis Management: The Case of Jordanian Banking Sector. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 50-60.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA I

Gestión administrativa y calidad de servicio deportiva en el Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo - Lima 2019

AUTORA: Silvia Vanessa Silva Andrade

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:	Variable 1: Gestión Crediticia				
¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019	Existe relación entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Planificación	Planificación	1	Mala (3 - 6)	
				Ejecución de planes de mejora	2		
				Lineamiento	3		
			Organización	Protocolos	4		Regular (7 - 10)
				Diseño de infraestructura	5		
				Funciones y responsabilidades	6		
				Recursos humanos	7		
				Recursos materiales	8		
				Recursos económicos	9		
			Dirección	Procesos administrativos	10		Buena (11 - 15)
				Atención inmediata	11		
				Conocimiento del proceso	12		
			Control	Evaluación de resultados	13		
				Acciones correctivas	14		
Mejoramiento continuo	15						
VARIABLES E INDICADORES							
Variable 2 : Calidad de Servicio							
¿Qué relación existe entre organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?	Establecer la relación entre organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre organización y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido	1	Mala (5 - 11)	
				Interés de solución de problemas	2		
				Habilidad de ofrecer el servicio esperado	3		
				Servicio en el tiempo prometido	4		
				Ofrecer servicio con cero errores	5		
			Capacidad de Respuesta	Comunicación oportuna antes de finalizar el servicio	6		
				Atención de servicio rápido y eficiente	7		
				Atención de servicio óptimo y fluido	8		
				Respuesta rápida contra incidentes	9		
				Atentos a resolver dudas de los clientes	10		
				Deseo de ayudar de los colaboradores	11		
			Seguridad	Conocimiento del servicio prestado	12		Regular (12 - 18)
				Capacidad para transmitir seguridad y confianza	13		
				Actitud cordial y servicial de los empleados	14		
Capacidad de brindar soluciones	15						
Empatía	Atención personalizada	16	Buena (19 - 25)				
	Horarios accesibles para el cliente	17					
	Interés en brindar excelente servicio	18					
Elementos Tangibles	habilidad de cumplir expectativas del cliente	19					
	Equipos de comunicación	20					
	Instalaciones físicas modernas	21					
	Instalaciones físicas atractivas	22					
	Apariencia del personal	23					
	Identificación del personal	24					
	Equipamiento deportivo	25					
¿Qué relación existe entre dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019?	Establecer la relación entre dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre dirección y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.		Buena (19 - 25)			
					Control	Establecer la relación entre Control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.	Existe relación entre control y la Calidad de Servicio Deportivo del Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo, 2019.

MATRIZ DE CONSISTENCIA II

Gestión administrativa y calidad de servicio deportiva en el Complejo Andrés Avelino Cáceres de Villa María del Triunfo - Lima 2019

AUTORA: Silvia Vanessa Silva Andrade

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
			DESCRIPTIVA
TIPO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA	Se utilizará el software estadístico SPSS v.25 para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones.
Tipo Aplicada: porque se centra en la acción de llevar a la práctica, las bases teóricas de la gestión administrativa, con fines de resolver un problema, cuyos resultados permitirán adoptar los correctivos para lograr la calidad de servicios.	La población es censal y está conformada por 70 colaboradores que laboran en el Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres del distrito de Villa María del Triunfo.	Técnica : Encuesta	
		Instrumentos: Cuestionario tipo Likert	
		Autor: Silvia Vanessa Silva Andrade	
		Año: 2020	
DISEÑO DE INVESTIGACION	MUESTREO	Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres	
Es no experimental: porque el estudio se realizó sin la manipulación de las variables y en lo que solo se busca observar las variables en su Descriptivo: porque se tiene como objetivo recoger información de manera independiente sobre las variables de estudio de una población Correlacional: porque describe la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Transversal: porque se recolectan datos en un solo momento único en el tiempo.	No se calculó la muestra, porque, para la presente investigación se utilizara el 100% de la población, por lo que se definiría como censal	Forma de Administración: Individual	INFERENCIAL Se utilizará el software estadístico SPSS v.25 y para la prueba de hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación Rho Spearman , por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y determinar las conclusiones.
		VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	
		Técnica : Encuesta	
		TAMAÑO DE MUESTRA	
		Instrumentos: Cuestionario tipo Likert	
		Autor: Silvia Vanessa Silva Andrade	
		Año: 2020	
		Monitoreo:	
		Ámbito de Aplicación: Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres	
		Forma de Administración: Individual	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION PLANIFICACION								
1	¿Los servicios brindados en el complejo deportivo están bien planificados para un buen servicio de calidad?	X		X		X		
2	¿El complejo deportivo realiza mejoras para brindar un excelente servicio?	X		X		X		
3	¿Se cumplen con los lineamientos y normas establecidas para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
4	¿Se cumplen con los protocolos de bioseguridad para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
DIMENSION ORGANIZACIÓN								
5	¿El complejo deportivo está diseñado de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los colaboradores del complejo deportivo cumplen responsablemente con sus funciones encomendadas?	X		X		X		
7	¿El complejo deportivo cuenta con personal calificado en los servicios médicos?	X		X		X		
8	¿El complejo deportivo brinda bienes y materiales a los colaboradores ?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cuenta con personal logístico idóneo para implementar estructuras en eventos y competencias programadas?	X		X		X		
DIMENSION DISCUSION								
10	¿El complejo deportivo cumple con los procesos administrativos ?	X		X		X		
11	¿El complejo deportivo atiende las incidencias suscitadas en las sedes deportivas?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo conocen los servicios y horarios de los entrenamientos y competencias de las federaciones?	X		X		X		
DIMENSION DIRECCION								
13	¿El complejo deportivo mejoro en los resultados de los servicios brindados a los deportistas?	X		X		X		
14	¿El complejo deportivo realiza las acciones correctivas para brindar un óptimo servicio deportivo?	X		X		X		
15	¿El complejo deportivo coordina el mejoramiento continuo de las operaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodologo, especialista en gestion publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 25 de junio 2020



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION PLANIFICACION								
1	¿Los servicios brindados en el complejo deportivo están bien planificados para un buen servicio de calidad?	X		X		X		
2	¿El complejo deportivo realiza mejoras para brindar un excelente servicio?	X		X		X		
3	¿Se cumplen con los lineamientos y normas establecidas para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
4	¿Se cumplen con los protocolos de bioseguridad para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
DIMENSION ORGANIZACIÓN								
5	¿El complejo deportivo está diseñado de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los colaboradores del complejo deportivo cumplen responsablemente con sus funciones encomendadas?	X		X		X		
7	¿El complejo deportivo cuenta con personal calificado en los servicios médicos?	X		X		X		
8	¿El complejo deportivo brinda bienes y materiales a los colaboradores ?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cuenta con personal logístico idóneo para implementar estructuras en eventos y competencias programadas?	X		X		X		
DIMENSION DISCUSION								
10	¿El complejo deportivo cumple con los procesos administrativos ?	X		X		X		
11	¿El complejo deportivo atiende las incidencias suscitadas en las sedes deportivas?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo conocen los servicios y horarios de los entrenamientos y competencias de las federaciones?	X		X		X		
DIMENSION DIRECCION								
13	¿El complejo deportivo mejoro en los resultados de los servicios brindados a los deportistas?	X		X		X		
14	¿El complejo deportivo realiza las acciones correctivas para brindar un óptimo servicio deportivo?	X		X		X		
15	¿El complejo deportivo coordina el mejoramiento continuo de las operaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Jose Luis Macarena Mucha

DNI: 20039830

Especialidad del validador: Magister en Gestion Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 25 de junio 2020



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION PLANIFICACION							
1	¿Los servicios brindados en el complejo deportivo están bien planificados para un buen servicio de calidad?	X		X		X		
2	¿El complejo deportivo realiza mejoras para brindar un excelente servicio?	X		X		X		
3	¿Se cumplen con los lineamientos y normas establecidas para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
4	¿Se cumplen con los protocolos de bioseguridad para el ingreso al complejo deportivo?	X		X		X		
	DIMENSION ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿El complejo deportivo está diseñado de acuerdo a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
6	¿Los colaboradores del complejo deportivo cumplen responsablemente con sus funciones encomendadas?	X		X		X		
7	¿El complejo deportivo cuenta con personal calificado en los servicios médicos?	X		X		X		
8	¿El complejo deportivo brinda bienes y materiales a los colaboradores ?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cuenta con personal logístico idóneo para implementar estructuras en eventos y competencias programadas?	X		X		X		
	DIMENSION DISCUSION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿El complejo deportivo cumple con los procesos administrativos ?	X		X		X		
11	¿El complejo deportivo atiende las incidencias suscitadas en las sedes deportivas?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo conocen los servicios y horarios de los entrenamientos y competencias de las federaciones?	X		X		X		
	DIMENSION DIRECCION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿El complejo deportivo mejoro en los resultados de los servicios brindados a los deportistas?	X		X		X		
14	¿El complejo deportivo realiza las acciones correctivas para brindar un óptimo servicio deportivo?	X		X		X		
15	¿El complejo deportivo coordina el mejoramiento continuo de las operaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Menacho Vargas Isabel

DNI: 09968395

Especialidad del validador: Dra. Gestion Publica y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 20 de junio 2020



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DEPORTIVO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION FIABILIDAD								
1	¿El complejo deportivo cumple con los servicios ofrecidos de los programas de captación deportiva?	X		X		X		
2	¿La administración del complejo deportivo realiza el seguimiento oportuno para dar resolución efectiva a las incidencias ocurridas dentro de la misma?	X		X		X		
3	¿los servicios brindados del complejo deportivo son los deseados y óptimos para la satisfacción de los clientes?	X		X		X		
4	¿En el complejo deportivo se cumplen los horarios establecidos por los programas de captación deportiva?	X		X		X		
5	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio con cero errores a los deportista y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El complejo deportivo comunica con anticipación la culminación de los eventos y programas en el momento oportuno?	X		X		X		
7	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio rápido y eficiente a los deportistas de las sedes ?	X		X		X		
8	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un óptimo servicio fluido en el ingreso a los programas de competencias, entrenamientos y otros?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cumple con un procedimiento de respuesta rápida ante cualquier incidente?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores brindan una respuesta oportuna y rápida a las dudas presentadas sobre los programas ofrecidos en el complejo deportivo?	X		X		X		
11	¿Los colaboradores del complejo deportivo muestran deseos de ayudar a los deportistas y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo demuestran conocimiento por el servicio prestado ?	X		X		X		
13	¿El complejo deportivo brinda confianza y seguridad al momento del uso de las instalaciones?	X		X		X		
14	¿Los colaboradores demuestran una actitud cordial y servicial al momento de brindar información sobre las disposiciones de seguridad en los programas de captación, entrenamientos y competencias?	X		X		X		
15	¿Los colaboradores están capacitados para brindar soluciones oportunas ?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
16	¿La atención que brinda el complejo deportivo es guiada y personalizada?	X		X		X		
17	¿Los horarios del complejo deportivo son accesibles para todos los deportistas y usuarios?	X		X		X		
18	¿El complejo deportivo muestra interés en brindar un excelente servicio deportivo?	X		X		X		
19	¿El complejo deportivo cubre las expectativas de los clientes?	X		X		X		

	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	¿El complejo deportivo cuenta con equipos de comunicación para uso en las instalaciones?	X		X		X		
21	¿El complejo deportivo brinda instalaciones modernas para la alta competencia?	X		X		X		
22	¿El complejo deportivo tiene instalaciones e infraestructuras atractivas para brindar un desarrollo óptimo de juegos deportivos?	X		X		X		
23	¿Los colaboradores del complejo deportivo tienen una imagen pulcra?	X		X		X		
24	¿Los colaboradores están debidamente identificados con fotochecks y correctamente uniformados de acuerdo con el servicio que brinda el proveedor?	X		X		X		
25	¿El complejo deportivo cuenta con el equipamiento deportivo para todas las disciplinas deportivas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

DNI: 08012101

Especialidad del validador: Metodologo, especialista en gestion publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 25 de junio 2020



**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DEPORTIVO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION FIABILIDAD								
1	¿El complejo deportivo cumple con los servicios ofrecidos de los programas de captación deportiva?	X		X		X		
2	¿La administración del complejo deportivo realiza el seguimiento oportuno para dar resolución efectiva a las incidencias ocurridas dentro de la misma?	X		X		X		
3	¿los servicios brindados del complejo deportivo son los deseados y óptimos para la satisfacción de los clientes?	X		X		X		
4	¿En el complejo deportivo se cumplen los horarios establecidos por los programas de captación deportiva?	X		X		X		
5	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio con cero errores a los deportista y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El complejo deportivo comunica con anticipación la culminación de los eventos y programas en el momento oportuno?	X		X		X		
7	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio rápido y eficiente a los deportistas de las sedes ?	X		X		X		
8	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un óptimo servicio fluido en el ingreso a los programas de competencias, entrenamientos y otros?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cumple con un procedimiento de respuesta rápida ante cualquier incidente?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores brindan una respuesta oportuna y rápida a las dudas presentadas sobre los programas ofrecidos en el complejo deportivo?	X		X		X		
11	¿Los colaboradores del complejo deportivo muestran deseos de ayudar a los deportistas y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo demuestran conocimiento por el servicio prestado ?	X		X		X		
13	¿El complejo deportivo brinda confianza y seguridad al momento del uso de las instalaciones?	X		X		X		
14	¿Los colaboradores demuestran una actitud cordial y servicial al momento de brindar información sobre las disposiciones de seguridad en los programas de captación, entrenamientos y competencias?	X		X		X		
15	¿Los colaboradores están capacitados para brindan soluciones oportunas ?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
16	¿La atención que brinda el complejo deportivo es guiada y personalizada?	X		X		X		
17	¿Los horarios del complejo deportivo son accesibles para todos los deportistas y usuarios?	X		X		X		
18	¿El complejo deportivo muestra interés en brindar un excelente servicio deportivo?	X		X		X		
19	¿El complejo deportivo cubre las expectativas de los clientes?	X		X		X		

	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	¿El complejo deportivo cuenta con equipos de comunicación para uso en las instalaciones?	X		X		X		
21	¿El complejo deportivo brinda instalaciones modernas para la alta competencia?	X		X		X		
22	¿El complejo deportivo tiene instalaciones e infraestructuras atractivas para brindar un desarrollo óptimo de juegos deportivos?	X		X		X		
23	¿Los colaboradores del complejo deportivo tienen una imagen pulcra?	X		X		X		
24	¿Los colaboradores están debidamente identificados con fotochecks y correctamente uniformados de acuerdo con el servicio que brinda el proveedor?	X		X		X		
25	¿El complejo deportivo cuenta con el equipamiento deportivo para todas las disciplinas deportivas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Jose Luis Macarena Mucha

DNI: 20039830

Especialidad del validador: Magister en Gestion Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 25 de junio 2020



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DEPORTIVO

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION FIABILIDAD								
1	¿El complejo deportivo cumple con los servicios ofrecidos de los programas de captación deportiva?	X		X		X		
2	¿La administración del complejo deportivo realiza el seguimiento oportuno para dar resolución efectiva a las incidencias ocurridas dentro de la misma?	X		X		X		
3	¿los servicios brindados del complejo deportivo son los deseados y óptimos para la satisfacción de los clientes?	X		X		X		
4	¿En el complejo deportivo se cumplen los horarios establecidos por los programas de captación deportiva?	X		X		X		
5	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio con cero errores a los deportista y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El complejo deportivo comunica con anticipación la culminación de los eventos y programas en el momento oportuno?	X		X		X		
7	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio rápido y eficiente a los deportistas de las sedes ?	X		X		X		
8	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un óptimo servicio fluido en el ingreso a los programas de competencias, entrenamientos y otros?	X		X		X		
9	¿El complejo deportivo cumple con un procedimiento de respuesta rápida ante cualquier incidente?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores brindan una respuesta oportuna y rápida a las dudas presentadas sobre los programas ofrecidos en el complejo deportivo?	X		X		X		
11	¿Los colaboradores del complejo deportivo muestran deseos de ayudar a los deportistas y usuarios asistentes?	X		X		X		
DIMENSION SEGURIDAD								
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo demuestran conocimiento por el servicio prestado ?	X		X		X		
13	¿El complejo deportivo brinda confianza y seguridad al momento del uso de las instalaciones?	X		X		X		
14	¿Los colaboradores demuestran una actitud cordial y servicial al momento de brindar información sobre las disposiciones de seguridad en los programas de captación, entrenamientos y competencias?	X		X		X		
15	¿Los colaboradores están capacitados para brindan soluciones oportunas ?	X		X		X		
DIMENSION EMPATIA								
16	¿La atención que brinda el complejo deportivo es guiada y personalizada?	X		X		X		
17	¿Los horarios del complejo deportivo son accesibles para todos los deportistas y usuarios?	X		X		X		
18	¿El complejo deportivo muestra interés en brindar un excelente servicio deportivo?	X		X		X		
19	¿El complejo deportivo cubre las expectativas de los clientes?	X		X		X		

	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	¿El complejo deportivo cuenta con equipos de comunicación para uso en las instalaciones?	X		X		X	
21	¿El complejo deportivo brinda instalaciones modernas para la alta competencia?	X		X		X	
22	¿El complejo deportivo tiene instalaciones e infraestructuras atractivas para brindar un desarrollo óptimo de juegos deportivos?	X		X		X	
23	¿Los colaboradores del complejo deportivo tienen una imagen pulcra?	X		X		X	
24	¿Los colaboradores están debidamente identificados con fotochecks y correctamente uniformados de acuerdo con el servicio que brinda el proveedor?	X		X		X	
25	¿El complejo deportivo cuenta con el equipamiento deportivo para todas las disciplinas deportivas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinion de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable despues de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Menacho Vargas Isabel

DNI: 09968395

Especialidad del validador: Dra. Gestion Publica y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 20 de junio 2020

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

El siguiente cuestionario tiene por objetivo recoger información a fin de conocer la Gestión Administrativa del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres; por lo que, se le solicita ser considerablemente neutral, precisa y veraz en sus respuestas. Asimismo, se agradece de antemano su oportuna y valiosa colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación van a permitir contribuir a la mejora de la Calidad de Servicio del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
PLANIFICACION						
1	¿Los servicios brindados en el complejo deportivo están bien planificados para un buen servicio de calidad?					
2	¿El complejo deportivo realiza mejoras para brindar un excelente servicio?					
3	¿Se cumplen con los lineamientos y normas establecidas para el ingreso al complejo deportivo?					
4	¿Se cumplen con los protocolos de bioseguridad para el ingreso al complejo deportivo?					
ORGANIZACIÓN						
5	¿El complejo deportivo está diseñado de acuerdo a las necesidades de los usuarios?					
6	¿Los colaboradores del complejo deportivo cumplen responsablemente con sus funciones encomendadas?					
7	¿El complejo deportivo cuenta con personal calificado en los servicios médicos?					
8	¿El complejo deportivo brinda bienes y materiales a los colaboradores ?					
9	¿El complejo deportivo cuenta con personal logístico idóneo para implementar estructuras en eventos y competencias programadas?					
DIRECCION						
10	¿El complejo deportivo cumple con los procesos administrativos ?					
11	¿El complejo deportivo atiende las incidencias suscitadas en las sedes deportivas?					
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo conocen los servicios y horarios de los entrenamientos y competencias de las federaciones?					
CONTROL						
13	¿El complejo deportivo mejoro en los resultados de los servicios brindados a los deportistas?					
14	¿El complejo deportivo realiza las acciones correctivas para brindar un óptimo servicio deportivo?					
15	¿El complejo deportivo coordina el mejoramiento continuo de las operaciones?					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El siguiente cuestionario tiene por objeto recoger información a fin de conocer la Calidad de Servicio del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres; por lo que, se le solicita ser considerablemente neutral, precisa y veraz en sus respuestas. Asimismo, se agradece de antemano su oportuna y valiosa colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación van a permitir contribuir a la mejorar la Calidad de Servicio del Complejo Deportivo Andrés Avelino Cáceres

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
FIABILIDAD						
1	¿El complejo deportivo cumple con los servicios ofrecidos de los programas de captación deportiva?					
2	¿La administración del complejo deportivo realiza el seguimiento oportuno para dar resolución efectiva a las incidencias ocurridas dentro de la misma?					
3	¿los servicios brindados del complejo deportivo son los deseados y óptimos para la satisfacción de los clientes?					
4	¿En el complejo deportivo se cumplen los horarios establecidos por los programas de captación deportiva?					
5	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio con cero errores a los deportista y usuarios asistentes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿El complejo deportivo comunica con anticipación la culminación de los eventos y programas en el momento oportuno?					
7	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un servicio rápido y eficiente a los deportistas de las sedes ?					
8	¿Los colaboradores del complejo deportivo brindan un óptimo servicio fluido en el ingreso a los programas de competencias, entrenamientos y otros?					
9	¿El complejo deportivo cumple con un procedimiento de respuesta rápida ante cualquier incidente?					
10	¿Los colaboradores brindan una respuesta oportuna y rápida a las dudas presentadas sobre los programas ofrecidos en el complejo deportivo?					
11	¿Los colaboradores del complejo deportivo muestran deseos de ayudar a los deportistas y usuarios asistentes?					

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
SEGURIDAD						
12	¿Los colaboradores del complejo deportivo demuestran conocimiento por el servicio prestado ?					
13	¿El complejo deportivo brinda confianza y seguridad al momento del uso de las instalaciones?					
14	¿Los colaboradores demuestran una actitud cordial y servicial al momento de brindar información sobre las disposiciones de seguridad en los programas de captación, entrenamientos y competencias?					
15	¿Los colaboradores están capacitados para brindan soluciones oportunas ?					
EMPATIA						
16	¿La atención que brinda el complejo deportivo es guiada y personalizada?					
17	¿Los horarios del complejo deportivo son accesibles para todos los deportistas y usuarios?					
18	¿El complejo deportivo muestra interés en brindar un excelente servicio deportivo?					
19	¿El complejo deportivo cubre las expectativas de los clientes?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
20	¿El complejo deportivo cuenta con equipos de comunicación para uso en las instalaciones?					
21	¿El complejo deportivo brinda instalaciones modernas para la alta competencia?					
22	¿El complejo deportivo tiene instalaciones e infraestructuras atractivas para brindar un desarrollo óptimo de juegos deportivos?					
23	¿Los colaboradores del complejo deportivo tienen una imagen pulcra?					
24	¿Los colaboradores están debidamente identificados con fotochecks y correctamente uniformados de acuerdo con el servicio que brinda el proveedor?					
25	¿El complejo deportivo cuenta con el equipamiento deportivo para todas las disciplinas deportivas?					

Nº	GESTION ADMINISTRATIVA															CALIDAD DE SERVICIO																										
	Planificacion				Organización					Direccion			Control			Fiabilidad					Capacidad Respuesta					Seguridad				Empatia				Elementos 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	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40		
1	2	3	3	5	3	3	3	4	1	5	2	3	5	1	5	1	3	3	1	2	2	1	5	3	4	1	5	4	1	5	3	3	5	4	5	3	2	2	5	5		
2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
3	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	2	2	2	2	3	2	4	5	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4		
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
6	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
7	4	5	1	1	3	4	1	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3		
8	3	5	5	4	3	5	1	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5		
9	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	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4		
11	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4		
14	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
15	5	4	5	5	5	5	4	4	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	5	5	5	5	5	3	
16	5	5	5	5	4	5	4	5	4	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	5	5	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
18	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4		
20	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	4	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	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
23	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	3	3	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	5	5	4	5	5	5	4	4	
25	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
26	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4		
27	5	3	5	5	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
28	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
29	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5		
30	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
31	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	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	5	5	4	5	
33	5	5	5	5	5	5	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	5	5	5	5	4	5	5	5	
34	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	3	4	4	3	4	1	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	



PERÚ

Ministerio de Transportes
y Comunicaciones

Proyecto Especial para la Preparación y Desarrollo de
los XVIII Juegos Panamericanos del 2019

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la universalización de la Salud”

CONSTANCIA

El que suscribe, Arq. ALDO ANTONIO SANCHEZ MACEDO, ADMINISTRADOR DEL COMPLEJO ANDRES AVELINO CACERES PROYECTO ESPECIAL LEGADO JUEGOS PANAMERICANOS Y PARAPANAMERICANOS.

Hace constar:

Que la estudiante SILVIA VANESSA SILVA ANDRADE, identificada con DNI N° 40539256, del programa de maestría de GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad “Cesar Vallejo”, aplicó las encuestas a todos los colaboradores del recinto.

Se extiende la presente constancia de la interesada, para los fines correspondientes.

Lima, 30 de junio de 2020

Atentamente.

ARQ. ALDO ANTONIO SANCHEZ MACEDO
ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE CLÚSTER PELJP