

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONOMICAS**



**TESIS**

**LA GESTIÓN DEPORTIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL CLUB DE MENORES PROMOVIDO POR LA  
COMISARÍA ANDRES AVELINO CACERES-AREQUIPA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ADOLFO ALEXANDER GAMERO DIAZ**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEPORTIVA**

**ASESOR: DR. FERNANDO OCHOA PAREDES**

**2019**  
**AREQUIPA – PERÚ**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por darme la fuerza y la fe para el logro de mis objetivos, a mi hija, por estar conmigo en los momentos buenos y difíciles, por ser la motivación de mi vida y a mis señores padres.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor por su apoyo y su tiempo dedicado a revisar la tesis, a los profesores de la Universidad por su enseñanza y su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional.

## Índice

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPITULO I: .....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.2. Problema de investigación .....	13
1.2.1. Problema General .....	13
1.2.2. Problemas Específicos:.....	13
1.3. Justificación .....	13
1.3.1. Justificación Teórica.....	13
1.3.2. Justificación Práctica .....	14
1.3.3. Justificación metodológica. ....	15
1.4. Objetivos.....	15
1.4.1. Objetivo General .....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
CAPITULO II: .....	17
MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.2. Bases Teóricas .....	19
2.2.1. Gestión deportiva .....	19
2.2.2. La administración deportiva como herramienta: .....	19
2.2.3. Satisfacción del Usuario.....	21
2.2.4.3. Público que está dirigido .....	24
2.2.4.4. Tiempo de ejecución .....	24

2.2.4.5. Justificación.....	24
2.2.4.6. Implementación.....	24
2.2.4.7. Planificación de actividades .....	25
2.2.4.8. Recursos humanos y logísticos .....	25
2.2.5. Dimensiones de Seguridad Ciudadana. ....	27
2.2.6. Definición de satisfacción del usuario externo.....	28
2.2.7. Importancia de la satisfacción del usuario.....	30
2.2.8. Percepción de la satisfacción del cliente .....	30
2.2.8. Niveles de satisfacción .....	31
2.2.8. Factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción.....	32
2.3. Glosario de Términos .....	32
CAPITULO III:.....	36
HIPOTESIS Y VARIABLES .....	36
3.1. Hipótesis general .....	36
3.3. Hipótesis Específicas.....	36
3.3. Identificación de las variables .....	37
3.3.1. Gestión Deportiva.....	37
3.3.2. Satisfacción del usuario .....	37
3.4 Operacionalización de Variables.....	37
3.5. Matriz de Consistencia .....	40
CAPITULO IV: .....	42
METODOLOGIA .....	42
4.1. Tipo de Investigación .....	42
4.2. Diseño de Investigación.....	42
4.3. Población y muestra de estudio .....	42

4.4. Selección de Muestra.....	43
4.5. Técnicas de recolección de datos.....	44
4.6. Análisis e interpretación de la información. ....	45
CAPITULO V:.....	46
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	46
5.1. Análisis e Interpretación de resultados .....	46
5.2. Prueba de Hipótesis .....	76
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFIA .....	81
ANEXO 1: .....	82

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 .....	46
Tabla 2 .....	48
Tabla 3 .....	49
Tabla 4 .....	51
Tabla 5 .....	52
Tabla 6 .....	54
Tabla 7 .....	55
Tabla 8 .....	56
Tabla 9 .....	57
Tabla 10 .....	58
Tabla 11 .....	60
Tabla 12 .....	62
Tabla 13 .....	64
Tabla 14 .....	66
Tabla 15 .....	67
Tabla 16 .....	68
Tabla 17 .....	69
Tabla 18 .....	71
Tabla 19 .....	73
Tabla 20 .....	75

**INDICE DE GRAFICAS**

Grafica 1 .....	46
Grafica 2 .....	48
Grafica 3 .....	49
Grafica 4 .....	51
Grafica 5 .....	52
Grafica 6 .....	54
Grafica 7 .....	56
Grafica 8 .....	57
Grafica 9 .....	58
Grafica 10 .....	59
Grafica 11 .....	60
Grafica 12 .....	62
Grafica 13 .....	64
Grafica 14 .....	66
Grafica 15 .....	67
Grafica 16 .....	68
Grafica 17 .....	69
Grafica 18 .....	71
Grafica 19 .....	73
Grafica 20 .....	75



## **RESUMEN**

La presente tesis tiene la finalidad de establecer una relación entre la Gestión Deportiva y la satisfacción del beneficiario en el club de Menores de la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa. La indagación es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 169 usuarios que reciben servicios en el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría PNP, entre los meses de julio y agosto de 2018; Del mismo modo, el muestreo fue probabilístico, ya que todos tenían la misma oportunidad de ser elegidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario, validado por la técnica de evaluación experta entre profesionales de la gestión, así como una metodología de investigación familiarizada con el proceso de investigación científica. El principal resultado de esta encuesta es que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de relación de 0,786 entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor; es decir cuanto mejor es la Gestión Deportiva, mayor es la satisfacción del consumidor.

Palabras clave: Gestión Deportiva y Satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The purpose of this thesis is to establish the relationship between Sports Management and user satisfaction in the preventive program Club de Menores promoted by the PNP Police Station promoted by the PNP Police Station Andrés Avelino Cáceres of the District of Hunter-Arequipa 2018. The investigation is of correlational descriptive type, with a sample of 169 users receiving services from the preventive program Club de Menores promoted by the PNP Police Station, between the months of July and August 2018; likewise, the sampling was probabilistic, since they all had the same opportunity to be chosen. The data collection technique used was the survey with its instrument, the professionals in management, and research methodology knowledgeable about the scientific research process. The main result of this research is that a direct and positive relationship is determined with a relationship coefficient of 0.786 between the quality of service and user satisfaction; In other words, the better the Sports Management is, the greater the user's satisfaction.

**Keywords:** Sports Management and User Satisfaction

## **CAPITULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Situación problemática**

En la actualidad, el Estado está promoviendo una política nacional de modernización de la gestión pública en la que los esfuerzos de los gobiernos nacionales y locales pueden proporcionar bienes y servicios públicos con efectos positivos para el ciudadano, asimismo promueve mejor atención a los pobladores en los organismos de la administración pública. Esto significa que todo ciudadano tiene derecho a recibir servicios de calidad durante el proceso o a solicitar un servicio público.

En este sentido, la gestión deportiva en el club de menores promovido por la comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, como parte de la gestión pública, juega un papel importante en la satisfacción de los usuarios externos, ya que contribuyó en el proceso de toma de decisiones. Los factores humanos y financieros que incluyen la parte de la organización y su funcionamiento.

La planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa del deporte en el club juvenil promovido por la estación de policía Andrés Avelino en Cáceres-Arequipa son deficientes en la insatisfacción de los usuarios externos. El uso de los servicios ofrecidos. la mencionada institución; Tal insatisfacción genera constantes quejas.

El estudio se está desarrollando actualmente en el Distrito Hunter, uno de los 14 distritos de la provincia de Arequipa, ubicado en el Departamento de Arequipa, con una población de 53,000 y 12,000 menores comprendidos entre los 05 y 14 años.

## **1.2. Problema de investigación**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera influye la gestión deportiva en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

1. ¿En qué medida la gestión del presupuesto influye en la satisfacción de usuario, en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?
2. ¿Cómo la gestión en la infraestructura interviene en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?
3. ¿Cómo la gestión de los recursos humanos influyen en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación Teórica**

Esta investigación contribuirá a la construcción de nuevos conocimientos a través del análisis del programa del Club de Prevención Juvenil de la Policía

Nacional del Perú y a la satisfacción de los usuarios de la estación de policía PNP Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Hunter-Arequipa 2018 ; Debido, a que la práctica deportiva es de alta demanda en la población del Perú, siendo la prioridad en la agenda de los gobiernos locales y nacionales. A lo largo de este período, existen diferentes tipos puntos de vista, con escaso éxito hasta hoy y es que la enseñanza de valores a través del deporte debe ser abordado desde diversos ámbitos profesionales de forma compartida.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

La gestión deportiva refleja en gran medida la evolución del deporte, pues en un supuesto de ambiente formativo se podrá obtener mejor desempeño de los menores participantes.

Esta investigación se realiza con el fin de dar a conocer las deficiencias en la recursos humanos y su impacto negativo en la satisfacción del usuario en el programa preventivo club de Menores promovido por la Comisaría PNP Andrés Avelino Cáceres del Distrito de Hunter-Arequipa ya que un personal poco capacitado, no podría disminuir el índice en la satisfacción del usuario, esto podría parar, tomando conciencia sobre la evaluación de los recursos humanos y su respectiva capacitación.

A través del programa preventivo Club de Menores se construye un modelo de enseñanza para recuperar valores utilizando como medio las actividades deportivas para lo cual a través de instituciones públicas como la Policía Nacional del Perú como meta anual contemplada en el Programa presupuestal

030 se indica el desarrollo de actividades deportivas a través del club de menores.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

El presente estudio es justificable porque proporciona un conjunto de herramientas para evaluar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. Del mismo modo, la información sobre el proceso de diagnóstico llevado a cabo con gerentes y funcionarios les permitirá implementar propuestas de calidad, mejorando la satisfacción del usuario público por los servicios tomados.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Demostrar si la Gestión Deportiva influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Analizar si la gestión de presupuesto influye en la satisfacción de usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres- Arequipa.
2. Determinar si la gestión de infraestructura influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.

3. Verificar si la gestión de recursos humanos influye en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.

## CAPITULO II:

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

(Imbroda , 2014). En su tesis doctoral, el autor tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de los centros deportivos municipales de la ciudad de Málaga de la calidad percibida de los usuarios que frecuentan estos centros; Somos conscientes de que la percepción de calidad es una construcción controvertida y compleja, pero que es esencial en los modelos comerciales modernos y en la demanda de nuestros servicios por parte de nuestros clientes. La contención del enfoque de la realidad de los centros deportivos se realizó sobre la base de la evaluación de los usuarios, realizamos la investigación con la herramienta proporcionada por nuestro CECADESP la cual es apropiada, por su alto grado de confianza refiriéndose a las necesidades de este proyecto.

**(Gutierrez, 2017).** El autor desarrolla su tesis en la ciudad de Chimbote y solo tiene en cuenta los complejos deportivos utilizados, ya que hay veinticuatro y solo diecinueve se han tenido en cuenta. El estudio busca establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los complejos deportivos del Municipio de Santa - Chimbote en 2017. La encuesta analizó una población de 1160 usuarios, de los cuales una muestra Se obtienen 289 usuarios. Los datos recopilados por el autor en cada complejo deportivo y para la evaluación, se calcularon las muestras de cada complejo. Posteriormente se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable que consta de quince preguntas, luego se procesan los datos y determinan que el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios es fuerte y directamente positivo. Esto es decisivo porque la calidad del servicio incrementa la satisfacción de los usuarios también mejora a este nivel y también llega a la misma conclusión.

**(Diaz, 2017).** La gestión municipal del deporte tuvo una influencia positiva en la masificación deportiva en el distrito de Rímac, lo que demuestra que las primeras acciones de gestión determinaron la existencia del objetivo. Por esta razón, la



persona capacitada debe cumplir con la primera acción para el desarrollo adecuado de la masificación deportiva en el distrito de Rímac.

El presupuesto ha tenido una influencia positiva en la masificación del deporte en el distrito de Rímac, lo que demuestra que las inversiones realizadas en el desarrollo Deportivo del Distrito de Rímac son necesarias para el logro óptimo de los objetivos establecidos por la gerencia demostrando que tanto el presupuesto, la infraestructura y los recursos humanos han influido positivamente en masificar el deporte.

La infraestructura ha tenido una influencia positiva en la masificación del deporte en el distrito de Rímac, considerando con el lugar adecuado y el material logístico y una correcta implementación de las actividades de los programas deportivos, se alcanzará las metas trazadas.

Los recursos humanos influyeron positivamente en la masificación del deporte en el Distrito del Rímac, esto demuestra que sin el material humano los objetivos no serían cumplidos, por lo que el personal forma parte esencial en el desarrollo de la masificación deportiva, por tal motivo deben contar con los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones con total seguridad y profesionalismo.

La Municipalidad Distrital de Rímac actualmente tiene debilidades en la gestión del deporte. Esto se refleja externamente en todo el distrito e internamente en los planes operativos implementados para lograr sus objetivos. En el problema identificado, encontramos factores internos y externos que tienen una influencia negativa en el desarrollo de la masificación del deporte en el Rímac, lo que no permite su progreso. La gestión municipal del deporte debe desarrollarse de manera eficiente y efectiva para poder ofrecer un servicio y generar durabilidad en el tiempo. Esto se presenta con la participación de todos los autores que influyen en su proceso al ser los autores principales. Ya que su función es pro activa, lo que permite identificar las necesidades y las debilidades del sistema de gestión. Por lo tanto, en el siguientes trabajo de investigación, se exponen todos los factores que tienen una influencia positiva y negativa en la gestión de los deportes del Municipio de Rímac, lo que no permite el progreso de la masificación del deporte en el distrito, la información es contrastada con muestras estadísticas que nos llevan a soluciones como: El

presupuesto, la infraestructura y los recursos humanos influyen positivamente en el desarrollo de la Masificación Deportiva ya que fueron los pobladores del Distrito del Rímac quienes opinaron al respecto.

Es por ello que al reconocer las realidades se concluye con algunas recomendaciones que tendrá un saldo positivo de la Gestión Deportiva Municipal y el desarrollo de la Masificación del Deporte con miras a tener en un futuro un Distrito más saludable y más activo físicamente.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Gestión deportiva**

La gestión deportiva puede definirse como la suma de operaciones, técnicas, comercio y marketing desarrolladas para lograr la máxima explotación y optimización de la entidad deportiva (Aragón, 2006). Así, después de haber definido los pasos del proceso administrativo como tales, las organizaciones deportivas deben garantizar aspectos tales como: el logro de los objetivos de la organización, la gestión de los recursos humanos y la gestión de los recursos financieros en general (Gutierrez, 2017).

### **2.2.2. La administración deportiva como herramienta:**

(Díaz, 2015). Mencionó que la administración es el proceso más importante para las organizaciones y los individuos, ya que les permite administrar mejor sus recursos para lograr sus objetivos más fácilmente. En el caso de las organizaciones deportivas no es la excepción, la administración es una herramienta fundamental para el éxito. Porque actualmente hay una gran cantidad de organizaciones deportivas que carecen de un documento que sirva de guía, con sus respectivos protocolos y los elementos necesarios para facilitar con el objetivo de la empresa.

## **Presupuesto**

**(Zambrano, 2007)** Es importante tener en cuenta que, a través de la producción de un país, habrá un municipio en el que se organizarán entidades públicas y privadas además es una falsedad que la producción de un país tenga que obedecer a un esfuerzo de organizaciones privadas.

En todos los países del mundo se les reconoce al producto social o el producto bruto interno (PBI), son generados por los esfuerzos de organizaciones privadas como las empresas con núcleos familiares o sociedades familiares las otras son las públicas, en ella incluyen las instituciones gubernamentales.

## **Infraestructura Deportiva**

**(Molina, 2009)** Menciona que, en la sociedad de nuestros días ha crecido significativamente el número de practicantes regulares en el campo del deporte y la actividad física ha aumentado considerablemente.

Además, la práctica de actividad física no es más que un objetivo de competencia predominante, que se ha incrementado la para practicar con objetivos recreativos o de salud. Debido a la proliferación de prácticas en los últimos años, la gestión de las actividades e instalaciones deportivas es una actividad fundamental de la sociedad actual.

## **Recursos humanos**

**(Perez, 2014)** Menciona que RH es la abreviatura del término "recursos humanos". Su escritura correcta es RR. HH., Con un punto después de la segunda R y otro punto después de la segunda H, incluido un espacio entre el primer punto y la primera H.

La abreviatura se formó repitiendo la letra inicial de cada palabra, que es correcta cuando abrevia las siguientes palabras en plural (en este caso,

"recursos" y "humano"). Entonces, refiérase a Recursos Humanos en una forma corta, escriba RR. HH

Cabe señalar que los recursos son instrumentos para lograr una meta o un objetivo. Humano, se refiere a las personas como especie.

La idea de recursos humanos puede referirse al grupo formado por todos los trabajadores de una empresa o el sector de la empresa a cargo de la gestión de todo lo que concierne al personal.

Los expertos en RR. HH., Por lo tanto, siga todos los procedimientos para contratar o despedir a un empleado. También son responsables de definir asuntos tales como vacaciones, licencias, pagos y otros aspectos de la relación entre un empleado y su empleador.

### **2.2.3. Satisfacción del Usuario**

En cuanto al punto de vista del usuario, la satisfacción de las necesidades de información es la medida de eficiencia del sistema por excelencia.

*La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba (Rey, 2000)*

La satisfacción del cliente del deporte central municipal en Barcelona, Se indica que: entre todas las variables que se pueden utilizar para promover una organización, en este caso las instalaciones deportivas, está presente en la mente del cliente.

*Estos factores son: calidad de las instalaciones, recursos humanos, comunicación, entorno social y relación calidad-precio. (Elasri & Aparicio, 2015)*

El autor en su artículo La satisfacción del cliente interno, su aplicación en organizaciones de actividad física, describe las dimensiones y consecuencias de la satisfacción en tres dimensiones: dimensiones personales: edad, sexo, nivel de educación, estructura familiar. Las otras variables analizadas son: estado de salud física, religión y raza (García , 2013).

### **Los Recursos Tangibles**

*forman parte de un material, son cuantificables y descritos gracias a este soporte física. El buen servidor está satisfecho dentro de la empresa, una situación que lo alienta a servir a los clientes con placer: pedir buenos servicios a aquellos que están esclavizados, frustrados, explotados y respiran hostilidad contra los suyos. Un usuario es la persona que usa o trabaja con un objeto o que se destina un servicio público, privado, profesional o profesional. (Nicuesa, 2013)*

Los productos tangibles son bienes palpables que deben fabricarse, enviarse y entregarse. Por ejemplo: un libro, teléfono, televisión, etc. Productos intangibles: todo lo que no es palpable, pero que proporciona nuestro servicio. Tangible (los productos están físicamente en forma y pueden ser inspeccionados.

### **La Atención al Usuario**

Es la capacidad de incluir voluntariamente a un objetivo, tener en cuenta o considerar. Dejar los sentidos en algo o en alguien. Es un conjunto de actividades trazadas para satisfacer las insuficiencias de un cliente o una persona, no se puede percibir con el sentido del tacto.

*El buen servidor está satisfecho dentro de la empresa, una situación que lo alienta a servir a los clientes con placer: para pedir buenos servicios a aquellos que están esclavizados, frustrados, explotados, demostrando su enojo contra sus colegas. La sociedad es pedir lo imposible. Un usuario*

*es la persona que usa o trabaja con un objeto o que recibe un servicio público, privado, profesional o profesional. (Molsalve, 2010)*

### **La Empatía**

*Es saber ponerse en el lugar del otro, despierta una sensación de participación emocional en la realidad de que otra persona "lee" a la otra. Aunque es cierto que no lo hacemos, pero practiquemos la empatía. Esto significa que experimentar es una consecuencia de la proposición concreta que teniendo como pilar al relacionarnos de la empatía, lo aplica correctamente a la lectura que hacemos del otro, lo que hará que seamos capaces de ejercer como persona empática (Vicente, 2014)*

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y percibir lo que piensa al respecto. Las personas empáticas son los mejores en saben leer a los demás. Su capacidad para capturar una gran cantidad de información sobre la otra persona de su lenguaje no verbal, palabras, tono de voz, postura, expresión facial. Sobre la base de la información, pueden saber qué sucede dentro de ellos, qué sienten. *Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir también lo que esa persona puede estar pensando (Ríos, 2014).*

#### **2.2.4. Programa preventivo Club de Menores de la policía nacional del Perú y la gerencia de seguridad ciudadana**

Programa para niños y adolescentes en edad escolar que incluye actividades culturales, artísticas, deportivas y recreativas. A través de conferencias sobre prevención de la violencia juvenil, familiar y sexual, prevención del abuso de sustancias, prevención del bullying

**Localización y zona de intervención según sector/ subsector y cuadrante.**

Todas las Comisarías cuentan con su Programa de Club de Menores que incluye dentro de la jurisdicción Policial.

### **Objetivos del programa**

Ocupar el tiempo libre de niños, adolescentes y jóvenes para que no caigan en el flagelo de la sociedad (pandillas, drogadicción y delincuencia en general). Al mismo tiempo, participe en eventos interdistritales, nacionales e incluso internacionales.

#### **2.2.4.3. Público que está dirigido**

Este programa está dirigido a todos los jóvenes en edad escolar, involucrando la participación en muchas actividades deportivas, artísticas y de otro tipo.

#### **2.2.4.4. Tiempo de ejecución**

El tiempo de duración de este Programa es durante todo el año.

#### **2.2.4.5. Justificación**

##### **Situación actual del público objetivo que está dirigido el programa.**

Este programa se está realizando de manera efectiva en la Comisaría PNP Andrés Avelino Cáceres del distrito de Hunter-Arequipa, habiendo tenido su inauguración durante el mes de enero del 2018.

##### **Situación actual del programa**

Vigente participación activa en los diferentes talleres preventivos Se desarrolla de acuerdo al plan de trabajo (2018-250 niños).

#### **2.2.4.6. Implementación**

### **Público objetivo.**

Dirigido a todos los niños, adolescentes y jóvenes en edad escolar, de bajos recursos económicos, integrándolos en el programa de C.M. Para utilizar adecuadamente su tiempo libre.

#### **2.2.4.7. Planificación de actividades**

Las actividades se realizan de acuerdo a la disponibilidad y recursos que obtenga la Policía Nacional del Perú, tales como:

- Disciplinas deportivas (Vóley, fútbol, natación, tae kwondo, básquetbol, etc.)
- Disciplinas culturales (Danza Moderna, Marinera)
- Talleres de orientación y desarrollo (Autoestima, liderazgo, violencia juvenil, pandillaje, etc.).

#### **2.2.4.8. Recursos humanos y logísticos**

##### **Recursos humano**

Personal Promotores PNP de la Oficina de Participación ciudadana “OPC”.

Dirigido a todos los niños, jóvenes y adolescentes del distrito

##### **Recursos logísticos**

Pelotas de fútbol, vóley

Chalecos

Tablas de natación, conos y platos de plástico

##### **Monitoreo y evaluación**

Los encargados de Monitorear y Evaluar el Programa son  
Comisario del Sector

Personal de la Oficina de Participación Ciudadana (OPC)



Gerente de Seguridad Ciudadana

### **Club de menores Amigos de la Policía**

Los Clubes de Menores Amigos de la Policía están orientados a fortalecer la confianza de los menores con su policía.

La propuesta de este programa es fortalecer al niño y al adolescente que saben que la estación de policía es un segundo hogar.

Las vacaciones útiles de la PNP se han institucionalizado en los últimos años entre los meses de enero, febrero y marzo en una serie de actividades recreativas deportivas con la cooperación de distintas Instituciones.

De esta manera los integrantes de los Clubes de Menores Disfrutan sus vacaciones de los periodos escolares en los cuales participan en actividades positivas y beneficiarlos en su crecimiento.

El programa tiene como objetivo desarrollar el potencial físico y psicológico de los niños y adolescentes participantes, así como fortalecer el vínculo POLICIA-COMUNITARIO, centrado en una cultura de paz y confianza en su fuerza policial nacional. Perú.

El programa antes mencionado está integrado en el Plan de Prevención y Promoción de Niños, Adolescentes peruanos a través de la Dirección de Participación y Seguridad Ciudadana como entidad encargado dentro de la policía del Perú la promoción y desarrollo del programa preventivo para clubes menores.

El programa en sí consiste en llevar a cabo diversas actividades deportivas, recreativas y culturales con la participación de niños y adolescentes, en coordinación con instituciones del sector público y privado que brindan una ayuda solidaridad de participación dirigida a la prevención de conducta antisocial y ocupar su tiempo libre que, a fin de distanciarlos del peligro de los males del crimen, la

drogadicción, las pandillas perniciosas, entre otros.

### **2.2.5. Dimensiones de Seguridad Ciudadana.**

Esta investigación se basa en las dimensiones de la seguridad ciudadana planteadas por García (como se menciona en el Ministerio del Interior, 2013) desde el punto de vista de las organizaciones multilaterales; La política pública de seguridad de los ciudadanos debe demostrar a los ciudadanos al menos cuatro servicios esenciales, a saber: (a) la prevención de la violencia y el delito, (b) el control y el enjuiciamiento del delito, (c) la rehabilitación y reintegración social y (d) atención a las víctimas.

#### **Dimensión 1: Prevención de la violencia y el delito.**

Descripción: Contrarrestar los factores multidimensionales que aumentan el riesgo de delincuencia y victimización. En las siguientes situaciones:

- Situacional
- Social
- Comunitaria
- Cultural
- Vigilancia

Producto: Son las estrategias integrales que inciden en los distintos factores de riesgo implementadas.

#### **Dimensión 2: Control y persecución del delito.**

Descripción: Garantizar el cumplimiento de la ley y el orden público para proteger a las personas y los bienes de la amenaza de un delito, si corresponde, aplicando las consecuencias legales de una violación de la ley:

- Resolución alternativa de problemas interpersonales.
- Mantenimiento y recuperación del orden público.
- Investigación delincuencia y juzgamiento
- Control administrativo

- Producto de infracciones a la ley penal sancionadas

### **Dimensión 3: Rehabilitación y reinserción social.**

#### **Descripción:**

Tratar y rehabilitar a la población carcelaria o delincuentes juveniles (prevención terciaria) para su reintegración social, así como a las víctimas de delitos. De la siguiente manera:

- Rehabilitación en centros de albergues.
- Reinserción en medio externo.
- Reinserción social en el medio

Productos: Probabilidad de reincidencia de los infractores de la ley reducida; Derechos de las víctimas respetadas.

### **Dimensión 4: Atención a víctimas.**

- Descripción. Asistir a las víctimas en los siguientes aspectos:
- Asistencia legal
- Asistencia médica.
- Asistencia psicológica
- Asistencia social
- Medidas de protección

Productos: Atención a las víctimas implementadas.

Es importante señalar que los servicios de prevención, control, rehabilitación y sanción de la violencia, la atención prestada a las víctimas constituye un proceso crítico de la cadena de valor de seguridad ciudadana, que se extenderán en el marco teórico.

#### **2.2.6. Definición de satisfacción del usuario externo.**

La mayoría de los autores consideran definir la satisfacción de los usuarios externos, faltan marcos teóricos. Seguidamente pasaremos a describir.

(Shi, 2014) Dijo que la satisfacción del usuario es "un estado que el usuario siente en su cabeza, una respuesta que puede ser tanto intelectual como emocional".

Asimismo, (Vogt, 2014), definió a la satisfacción de los usuarios como "el estado mental que representa la combinación de las respuestas materiales y emocionales del usuario al contexto de búsqueda de información”

Por su parte, (Griffiths & Hartley, 2007), definió que la satisfacción número 41 del usuario es "la realización completa de una necesidad o deseo; el logro de una meta deseada”.

Asimismo, (Vogt, 2014) Señalo que la satisfacción del usuario es "el resultado de un proceso continuo de comparación de experiencias y percepciones sutiles, por un lado, y objetos y expectativas, por el otro”.

Igualmente, (Huisa, 2016), definió a la satisfacción del usuario: como una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación de expectativas y comportamiento del producto o servicio; Además, considera que está subordinado a la cantidad de factores como expectativas, valores morales, culturales y personales, la organización en sí misma existe.

Además, (Thompson, 2015) afirmaron que esta satisfacción del usuario depende de la calidad de los servicios prestados, pero también de sus expectativas. De hecho, el usuario estará satisfecho "cuando los servicios cumplan o excedan sus expectativas, si sus expectativas son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a uno de los servicios, puede estar satisfecho de recibir servicios relativamente bajos. ”

(Thompson, 2015) Con base en las definiciones del pasado, el autor de esta investigación asume la definición de explicar por qué la satisfacción del usuario se divide en dos dimensiones relacionadas e interdependientes: i) la dimensión técnica, que involucró 'aplicación de los conocimientos y recursos necesarios para resolver los problemas del usuario y, ii) la dimensión interpersonal, lo que implica la relación establecida entre el proveedor y el destinatario del servicio.

### **2.2.7. Importancia de la satisfacción del usuario**

Según (Vartuli , 2008) Desde una perspectiva empresarial, afirma que: *Un buen servicio al cliente o al usuario tiene ventajas que las empresas pueden lograr, que incluyen: mayor lealtad del consumidor, el cliente y el usuario; aumento de ventas y rentabilidad; Negocios más frecuentes, negocios más regulares con los mismos clientes, usuarios o consumidores, más ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario; más ventas significa que los clientes satisfechos están más dispuestos a incluir otros servicios o productos de la empresa; más de unos pocos clientes capturados en la comunidad de Boca-a-boca y, con referencias de clientes satisfechos; gasto reducido en actividades de marketing: las empresas de baja calidad se ven obligadas a invertir más en marketing para "reconstruir" a sus clientes que continuamente pierden; menos quejas y reclamos, por lo que menos gastos incurridos en la empresa; una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores; un mejor ambiente de trabajo interno, ya que las quejas continuas de los consumidores, usuarios y clientes no brindan empleados; y mejores relaciones internas entre el personal y todos los trabajadores, unificadas, con el mismo propósito.*

### **2.2.8. Percepción de la satisfacción del cliente**

(Simón, 2015) identificó que: *Los estudios en satisfacción del cliente o usuario tenían que centrarse en las siguientes perspectivas diferenciadas: el cliente o usuario de la organización que promociona el estudio. En este sentido, las características de una organización determinarán el modelo de*

*satisfacción del cliente que desea implementar para realizar su estudio. Además, este modelo de satisfacción del cliente elegido por la organización determinará la satisfacción del cliente y medirá la satisfacción. (p.20).*

Una vez determinado el modelo, según (Peña calderon & Vilchez Arimpe, 2013):

*El estudio de satisfacción del cliente debe incluir cuatro criterios: determinar los aspectos fundamentales del desempeño que conducen a la satisfacción del cliente, evaluar el desempeño de la empresa y su principal competidor, establecer medidas y adoptar medidas para corregirlos los problemas y seguir el progreso (p.45).*

En vista de lo anterior, el estudio de satisfacción del usuario juega un papel importante en cualquier organización pública o privada teniendo en consideración podremos reconocer nuestra fuerza o debilidad en comparación con a la competencia y, por lo tanto, para ofrecer un servicio de buena calidad, corregir puntos estúpidos para asegurar y mantener a los usuarios felices al obtener un alcalde beneficioso”

#### **2.2.8. Niveles de satisfacción**

El estudio del nivel de satisfacción de los clientes o usuarios permite identificar los principales niveles de satisfacción: a) Insatisfacción, este nivel se alcanza reduciendo el porcentaje del producto siendo lo que no esperan de los usuarios; b) Satisfacción este nivel se viene dando cuando el desempeño ofrecido es igual a las expectativas del usuario; c) La satisfacción a este nivel se logra cuando el rendimiento percibido excede las expectativas.

En ese sentido, (Aguilera Montes & Saavedra Vera, 2013) *El nivel de satisfacción es una medida del grado de lealtad de una empresa, ya que un cliente insatisfecho cambia rápidamente una marca o proveedor, pero un usuario recuperado seguirá siendo leal a la marca o proveedor. Por lo tanto, las empresas buscan un solicitante que los clientes prometan solo lo que se puede entregar (p.42).*

### 2.2.8. Factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción

Según (Simón, 2015), Los factores clave que influyen en la percepción del cliente en el punto de satisfacción incluyen: experiencia del cliente, nivel de participación en el producto o servicio, desempeño del producto o servicio.

*Con respecto al primer factor, es posible considerar que, en la percepción, pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia de los clientes con el producto o servicio tratado como productos o servicios que caen dentro de la competencia.*

*En relación con el segundo factor, es posible pensar que existe un nivel de compromiso de los clientes que usan el producto o servicio. En relación con el tercer factor, Es posible ver que el producto y el servicio de la divergencia de las expectativas del cliente influyen en él.*

### 2.3. Glosario de Términos

**Actividad Física:** La actividad física es cualquier movimiento del cuerpo que hace que los músculos funcionen y requiere más energía que estar en reposo. Caminar, correr, bailar, nadar, practicar yoga y trabajar en el jardín o en el jardín son algunos ejemplos de actividad física.

**Aire Libre:** Literalmente, esta expresión significa "fuera de cada habitación y protección".

**Alcalde:** se utiliza con referencia al cargo que ocupa en un municipio o ayuntamiento. El alcalde, es el funcionario público de mayor rango en una administración municipal.

**Autonomía:** Facultad de la persona o entidad que puede actuar de acuerdo con sus criterios, independientemente de la opinión o el deseo de los demás.

**Club:** Un club es una sociedad creada por un grupo de personas con intereses especiales y actividades culturales, recreativas o deportivas.

**Democracia:** En la actualidad, es cierto que la democracia es un sistema que permite la organización de un grupo de individuos, en el que se decide no en una persona sino distribuida entre todos los ciudadanos.

**Descentralización:** Sistema administrativo de autorización de una comunidad humana (descentralización territorial) o un servicio (descentralización técnica) para ser gestionados para el control de la protección del Estado, dándoles personalidad jurídica, sus propias autoridades y recursos.

**Dimensiones:**

La dimensión, del latín “dimensionis”, es un aspecto o una faceta de algo. El concepto admite varios usos según el contexto. Puede ser una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o un problema.

**Diplomacia:**

La diplomacia está en el corazón del estudio de las relaciones entre países. También usa este concepto para referirse a cómo los estados manejan sus relaciones internacionales.

**Estructura Orgánica:**

Cada compañía tiene, implícita o explícitamente, un cierto conjunto de jerarquías delegadas a sus miembros o componentes.

**Funcionario:** Un funcionario es una persona que realiza trabajos públicos. realiza tareas en un organismo público.

**Gobierno:** El término gobierno se refiere al desarrollo del poder estatal y / o liderazgo Según la teoría, el gobierno se define como el órgano que, según la Constitución, asume las responsabilidades del poder ejecutivo allí y ejerce la



política necesaria para conducir a una sociedad determinada. Básicamente, está compuesto por un presidente o primer ministro y varios ministros, secretarios y otros funcionarios.

**Global:** Global es lo que se refiere al planeta. Este adjetivo también le permite numerar algo que se toma en conjunto.

**Gubernamental:** Se define como parte del aparato estatal o un partidario del gobierno o un favor del principado de autoridad, también designa al partidario del gobierno en caso de discordia o guerra civil.

**Influencia:** En el efecto de influir. Este verbo es una referencia a los efectos que una cosa produce en otra.

**Ley:** Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, según la justicia, ciertos aspectos de las relaciones sociales.

**Normas:** Una regla es una regla que debe seguirse y le permite ajustar ciertos comportamientos o actividades.

**Marketing:** El marketing es un concepto en inglés traducido al español como mercadeo. Se ha seguido una dedicación disciplinada para analizar el comportamiento del mercado y del consumidor. El marketing analiza la gestión comercial de créditos para atraer, retener clientes, ha cruzado la satisfacción de estas necesidades.

**ONG'S:** Una organización no gubernamental (ONG) es un grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas dirigidas por personas de interés común, la ONG proporciona una variedad de servicios y funciones humanitarias, lleva los problemas de los ciudadanos a los gobiernos, supervisa las políticas y guía la participación de la comunidad.

**Participación Ciudadana:** La participación ciudadana es un elemento fundamental del sistema democrático que fomenta la construcción de una sociedad activa capaz de estimular cualquier aspecto de la vida social, económica, cultural o política. Esta sociedad, a través de su participación en los asuntos públicos, enriquece la acción del gobierno y le da eficiencia, pero al mismo tiempo, este derecho ciudadano contribuye a generar un equipo de gobierno más exigente y de mejor calidad.

**Persona Jurídica:** Persona jurídica es un letrado en derecho que se refiere a una organización o grupo. Esta ley reconoce el poder de contraer obligaciones, adquirir derechos y emprender acciones legales, y su personalidad es independiente y diferenciada de cada uno de sus miembros.

**Población:** El concepto de población de latín “populatio”. Como de costumbre, la palabra se refiere al grupo de personas que viven en un lugar en particular o incluso en el planeta en general. También permite referirse a los espacios y edificios de una localidad u otra política, existe la acción y las consecuencias de las personas.

**Plan de acción:** Es el momento en que se determinan las tareas, se definen en el tiempo y se calculan los recursos.

**Promover:** Significa favorecer el desarrollo o la realización de algo. La palabra, como tal, proviene de la palabra latina "promoveré" que significa "avanzar o avanzar".

**Regidor:** Regidor es el término utilizado para describir quién dirige o dirige. La noción se puede utilizar como sinónimo de regente. Su origen etimológico está en latín, como puede certificarse al verificar que está compuesto de dos partes de este idioma: el verbo "regere", que significa "gobernar", y el sufijo "dor", que es equivalente a " oficial".

**Sedentarismo:** Es el estilo de vida sedentario es la actitud del sujeto que lleva una vida sedentaria. Actualmente, el término está asociado con el estilo de

vida sedentario físico (falta de actividad física). Sin embargo, en su significado original, esta palabra se refería al establecimiento definitivo de una comunidad humana en un lugar determinado.

**Sociedad:** Sociedad es un término que describe a un grupo de individuos caracterizados por una cultura común, folklore y criterios compartidos que dan forma a sus costumbres, estilos de vida y relaciones entre ellos en un entorno comunitario.

**Sostenibilidad:** Es la capacidad de quedarse. La calidad por la cual un elemento, sistema o proceso permanece activo con el tiempo. Capacidad por la cual un elemento resiste, dura, permanece.

**Viabilidad:** La viabilidad es la cualidad de viable (que respalda las dificultades de llevar a cabo una tarea o de concretarse debido a sus circunstancias o características). El concepto también se refiere al estado del camino donde se puede transitar.

### **CAPITULO III:**

#### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

##### **3.1. Hipótesis general**

La gestión deportiva influye positivamente con la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres- Arequipa.

##### **3.3. Hipótesis Específicas.**

1. El presupuesto influye positivamente en la satisfacción de usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres- Arequipa.
2. La infraestructura influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.
3. La gestión de recursos humanos influye positivamente en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.

### 3.3. Identificación de las variables

#### 3.3.1. Gestión Deportiva

**a. Definición conceptual.** - El impacto social puede definirse como un conjunto de beneficiarios que recibe un usuario de manera directa e indirecta.

**b. Definición operacional.** - En este trabajo, la gestión del deporte y la concordancia con la satisfacción de los usuarios se reflejará en la cuenta del presupuesto, la infraestructura y los recursos humanos, en el programa Club de Menores, promovido en la Comisaría de Andrés Avelino Cáceres Distrito de Hunter - Arequipa 2018

#### 3.3.2. Satisfacción del usuario

**Definición conceptual.** (Córdova Bonifacio, 2007) consideran que la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de los servicios prestados, pero también de sus expectativas. De hecho, el usuario está satisfecho con los servicios que cumplen o superan sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o el acceso del usuario a uno de los servicios es limitado, puede estar satisfecho con recibir servicios relativamente bajos **(p.51)**.

**Definición operacional.** - Es la opinión del usuario con relación al servicio que ha recibido en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres- Arequipa., considerando Los criterios de fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, bienes materiales tangibles.

### 3.4 Operacionalización de variables

<b>Variables</b>		
<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Gestión Deportiva</b> (Aragón, 2006)	a) Presupuesto (Zambrano, 2007)	a) Inversión en material deportivo del programa b) Presupuesto asignado para la adquisición del material deportivo c) Logística adecuada
	b) Infraestructura (Molina Y Castillo 2009)	a) Infraestructura adecuada b) Buenas condiciones de la infraestructura deportiva c) Conocimiento del uso de la infraestructura
	c) Recursos humanos (Pérez 2014)	a) Horarios adecuados b) Buen comportamiento del instructor c) La apariencia o uniforme de los instructores
<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Satisfacción del Usuario</b> (REY 2000)	a) Recursos tangibles (Nicuesa 2013)	a) Oferta y variedad de las disciplinas deportivas b) Buena condición de los implementos c) Las instalaciones son visualmente adecuadas d) Seguridad en las instalaciones

	<b>b) La atención del usuario (Molsave 2010)</b>	<b>a) El instructor soluciona las dudas o problemas</b> <b>b) Los instructores son especialistas para brindar atención personalizada</b> <b>c) Se nota compromiso para la solución de dificultades</b>
	<b>c) La empatiza (Vicente 2014)</b>	<b>a) El instructor entiende las necesidades del usuario</b> <b>b) Interés por satisfacer al usuario</b>

### 3.5. Matriz de Consistencia

<b>La Gestión Deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el programa preventivo Club de menores promovida por las comisarías Andrés Avelino Cáceres-Arequipa</b>				
<b>Problemática</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicadores</b>
¿De qué manera la gestión deportiva influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?	Determinar de qué manera la Gestión Deportiva influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.	La gestión deportiva influye positivamente con la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.	Gestión deportiva	a) Presupuesto
				b) Infraestructura
				c) Recursos Humanos
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicas:</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Indicadores</b>
1. ¿En qué medida la gestión del presupuesto influye en la satisfacción de usuario, en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría	1. Analizar si el presupuesto influye en la satisfacción de usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés	1. El presupuesto influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría		a) Recursos tangibles

<p>Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?</p> <p>2. ¿Cómo la gestión en la infraestructura influye en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?</p> <p>3. ¿Cómo la gestión de los recursos humanos influyen en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa?</p>	<p>Avelino Cáceres-Arequipa.</p> <p>2. Determinar de qué manera la infraestructura influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.</p> <p>3. Verificar si los recursos humanos influyen en la satisfacción del usuario en el en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.</p>	<p>Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.</p> <p>2. La infraestructura influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.</p> <p>3. Los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.</p>	<p>Satisfacción del Usuario</p>	
				<p>b) La atención del usuario</p>
				<p>c) La empatía</p>



## CAPITULO IV:

### METODOLOGIA

#### 4.1. Tipo de Investigación

**Es una investigación de tipo descriptiva correlacional.**

##### **a. Descriptiva. -**

Esta búsqueda es descriptiva. "La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y características importantes de cualquier fenómeno de naturaleza analítica" (Van Dalen & Meyer, 2006)

**b. Correlacional. -** Como mantiene un control sistemático sobre una variable sobre, otra mantiene un control estricto sobre la situación experimental, utilizando variables definidas de manera operativa; El objetivo fue determinar la fuerza de la asociación o correlación entre las variables, la generalización y la objetivación de los resultados a la muestra para inferir una población de la que provienen todas las muestras.

#### 4.2. Diseño de Investigación

El diseño es no experimental transaccional descriptivo porque no se manipulará deliberadamente las variables, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

#### 4.3. Población y muestra de estudio

Población. Según (Lopez, 2004) señala que: *"la población es el conjunto de elementos en quienes puede realizarse los elementos u objetos que presentan un problema"* p. 62). La población para la presente investigación está determinada por 300 padres de familia.

#### 4.4. Selección de Muestra

Muestra Según (Baptista, 2019) “

*La muestra es, en esencia, un subconjunto de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a este conjunto definido en sus características que llamamos población”* (p.62). La presente investigación toma como muestra a 300 padres de familia.

##### Calculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{E^2N + Z^2pq}$$

$$n = \frac{(300)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 300 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{288.12}{1,7079}$$

$$n = 168,6984$$

$$n = 169 \text{ Padres de familia}$$

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza

Nivel de confianza 90% -> Z=1,645

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

Nivel de confianza 99% -> Z=2,575

N: universo o tamaño de la población

p: probabilidad a favor

q: probabilidad en contra

E: error de estimación

#### **4.5. Técnicas de recolección de datos**

Cómo se pronuncia

En este estudio, se aplicó la encuesta que son instrumentos de investigación descriptivos, que deben identificar a priori las preguntas a formular, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, indicar las respuestas y determinar el método utilizado para registrar la información obtenida. También es necesario definir el tamaño de la muestra y el procedimiento de selección de componentes. (Paladines , 2010)

##### **Instrumento**

Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento el cuestionario

##### **Validez y confiabilidad del instrumento**

(Morales, 2009) señaló: que la validez es el nivel o grado en donde un instrumento de recolección de datos mide realmente la variable que pretende medir o cumple con el propósito para el que fue elaborado (p.28) El instrumento utilizado para la presente investigación es un cuestionario tipo escala Likert (a 169 padres de familia), pero la investigadora aplicara una prueba piloto para realizar la confiabilidad con el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo la confiabilidad siguiente: 0,91 encontrándose dentro del rango de muy confiable.

##### **Validez de los instrumentos**

La validación se dará por tres jueces expertos los cuales vieron si el instrumento es pertinente y tiene suficiencia para ser aplicado a la muestra de estudio.

#### **4.6. Análisis e interpretación de la información.**

Para el análisis de los datos se utilizará la técnica estadística utilizando el software estadístico SPSS, versión 23

Aplicando estos métodos se procederá a los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos como son. Encuestas y test y la observación.

Para la prueba de hipótesis se aplicará:

##### **Herramientas de estadística descriptiva**

- Tablas de Distribución De Frecuencias
- Medidas de Tendencia Central
- Medidas de Dispersión

##### **Herramientas de Estadística Inferencial**

Se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman

## CAPITULO V:

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

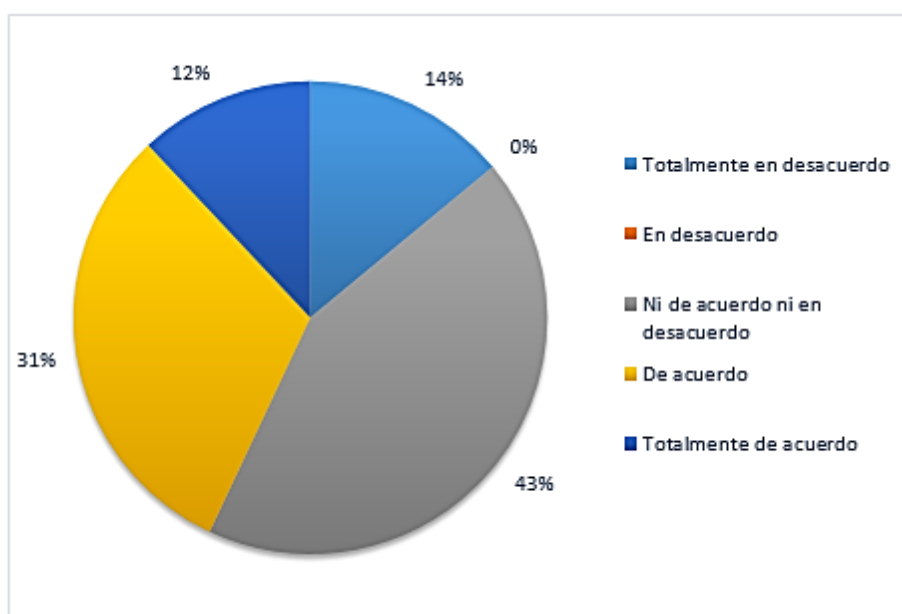
#### 5.1. Análisis e Interpretación de resultados

*Tabla 1. ¿Considera usted que la inversión que realiza el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa-Arequipa es suficiente?*

**Tabla 1**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	14	14
En desacuerdo	0	0	14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	43	57
De acuerdo	52	31	88
Totalmente de acuerdo	21	12	100
Total	169	100	

**Grafica 1**



**Comentario:**

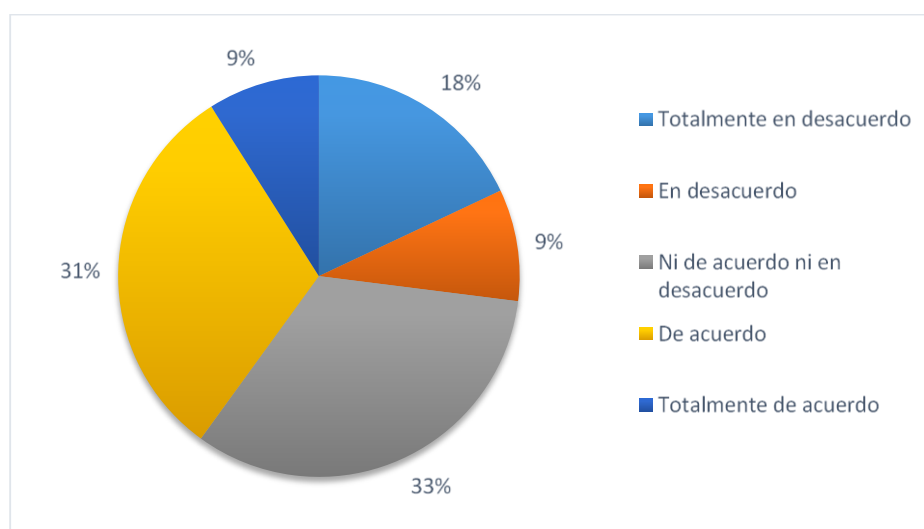
De la tabla 1, Pregunta 1. ¿Considera usted que la inversión que realiza el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres - Arequipa es suficiente? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 43% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% de acuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo y el 12% restante totalmente de acuerdo.

*Tabla 2. ¿Cree usted que el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres Distrito -Arequipa destina presupuesto para la capacitación de su personal?*

**Tabla 2**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	30	18	18
En desacuerdo	15	9	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	33	60
De acuerdo	53	31	91
Totalmente de acuerdo	16	9	100
Total	169	100	

**Grafica 2**



### **Comentario:**

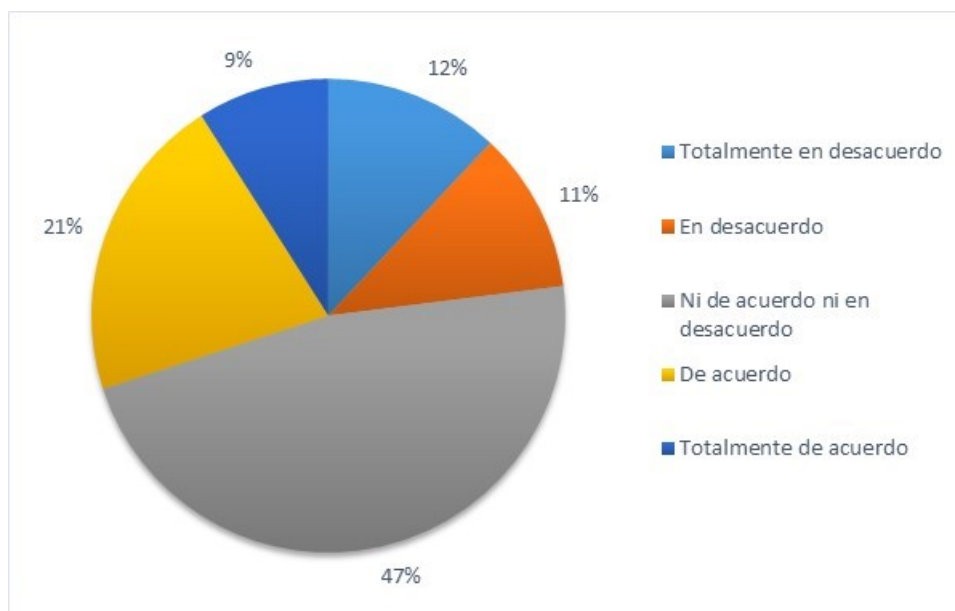
De la tabla 2, Pregunta 2. ¿Cree usted que el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa destina presupuesto para la capacitación de su personal? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31% de acuerdo, el 18% totalmente en desacuerdo, el 9% en desacuerdo y el 9% restante totalmente de acuerdo.

*Tabla 3. ¿Considera usted el presupuesto del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría PNP Andrés Avelino Cáceres Distrito de Arequipa permite atender la logística y las necesidades para prestar un buen servicio en sus talleres deportivos?*

**Tabla 3**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	12	12
En desacuerdo	19	11	23
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78	47	70
De acuerdo	35	21	91
Totalmente de acuerdo	16	9	100
Total	169	100	

**Grafica 3**





**Comentario:**

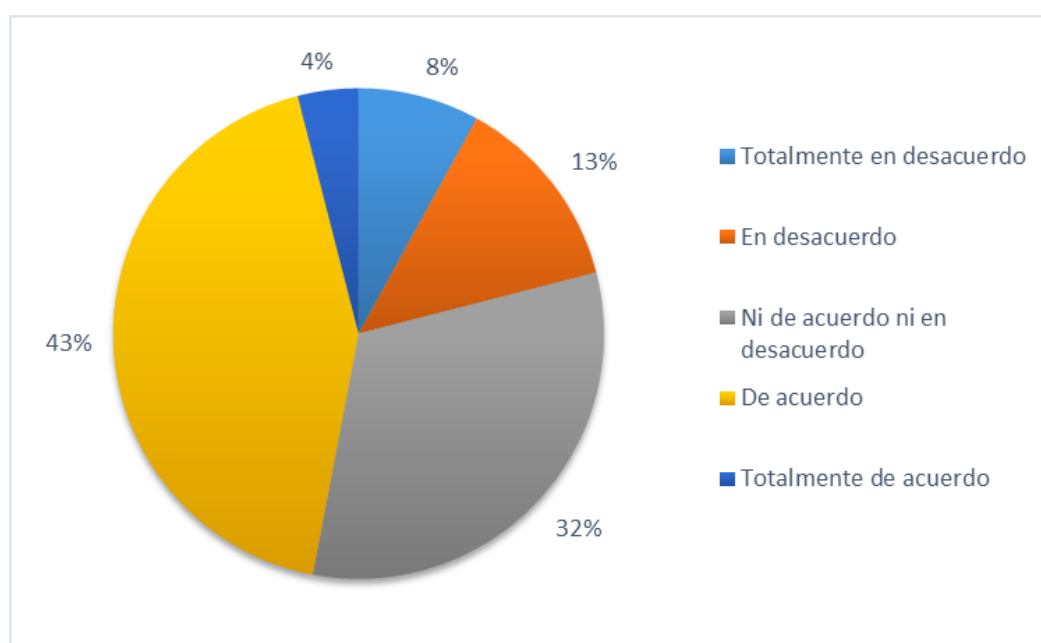
De la tabla 3, Pregunta 3. ¿Considera usted el presupuesto del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa permite atender la logística y las necesidades para prestar un buen servicio en sus talleres deportivos? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 47% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% de acuerdo, el 12% totalmente en desacuerdo, el 11% en desacuerdo y el 9% restante totalmente de acuerdo.

*Tabla 4. ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa tiene un buen mantenimiento?*

**Tabla 4**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	8	8
En desacuerdo	22	13	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	32	53
De acuerdo	73	43	96
Totalmente de acuerdo	6	4	100
Total	169	100	

**Grafica 4**



**Comentario:**

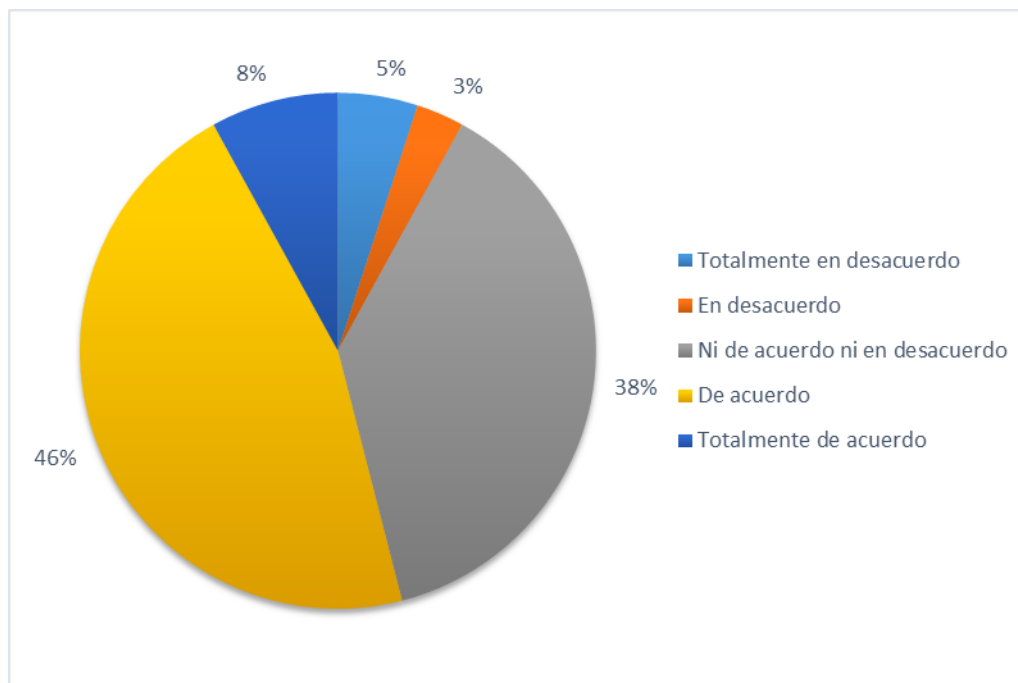
De la tabla 4, Pregunta 4. ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa tiene un buen mantenimiento? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 43% de acuerdo, el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13% en desacuerdo, el 8% totalmente en desacuerdo y el 4% restante totalmente de acuerdo.

*Tabla 5.¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa está en buenas condiciones?*

**Tabla 5**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	5	5
En desacuerdo	5	3	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	38	46
De acuerdo	78	46	92
Totalmente de acuerdo	14	8	100
Total	169	100	

**Grafica 5**



**Comentario:**

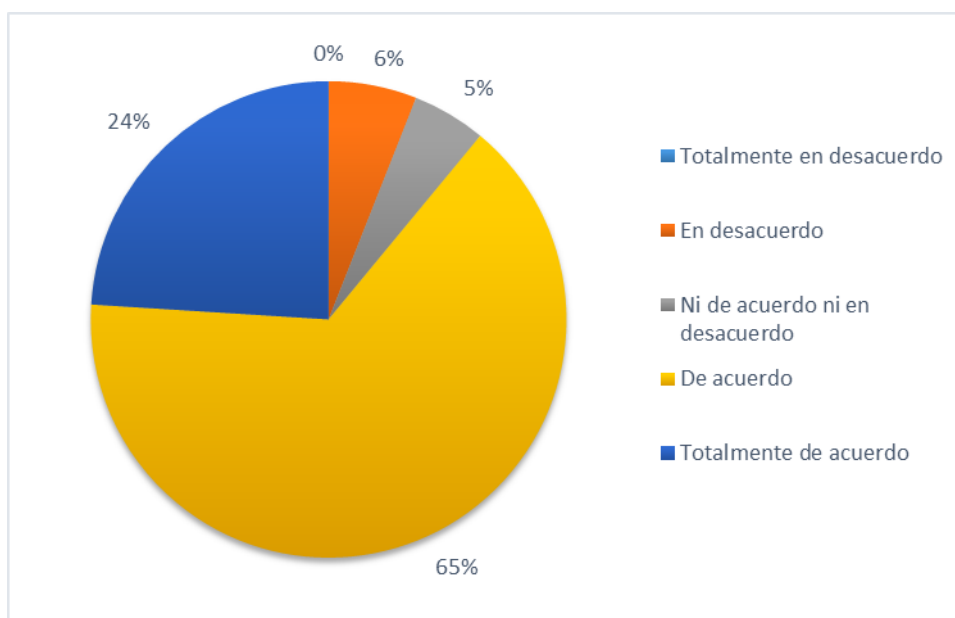
De la tabla 5, Pregunta 5. ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa está en buenas condiciones? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 46% de acuerdo, el 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% totalmente de acuerdo, el 5% totalmente en desacuerdo y el 3% restante en desacuerdo.

*Tabla 6. ¿Cree usted que la infraestructura utilizada para la práctica deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría de Andrés Avelino Cáceres - Arequipa permite la masificación del deporte?*

**Tabla 6**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	10	6	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	5	11
De acuerdo	109	65	76
Totalmente de acuerdo	41	24	100
Total	169	100	

**Grafica 6**



### Comentario:

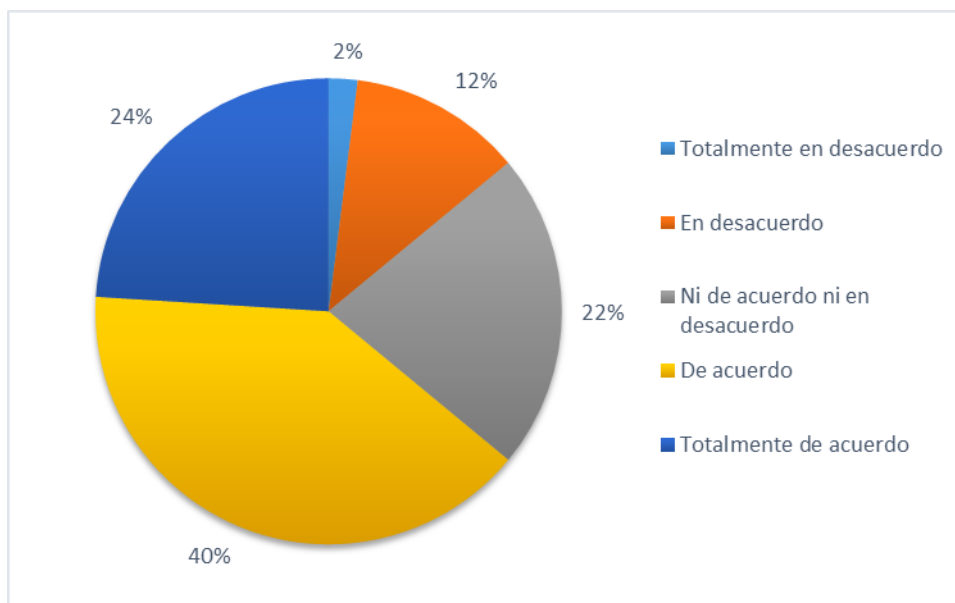
De la tabla 6, Pregunta 6. ¿Cree usted que la infraestructura utilizada para la práctica deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría de Andrés Avelino Cáceres - Arequipa permite la masificación del deporte? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 65% de acuerdo, el 24% totalmente de acuerdo, el 6% en desacuerdo y el 5% restante ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### Resultados de la variable satisfacción del usuario

¿Cuando tienes un problema donde se requiere información, la OPC muestra un sincero interés en solucionarlo?

**Tabla 7**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	21	12	14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	22	36
De acuerdo	68	40	76
Totalmente de acuerdo	40	24	100
Total	169	100	

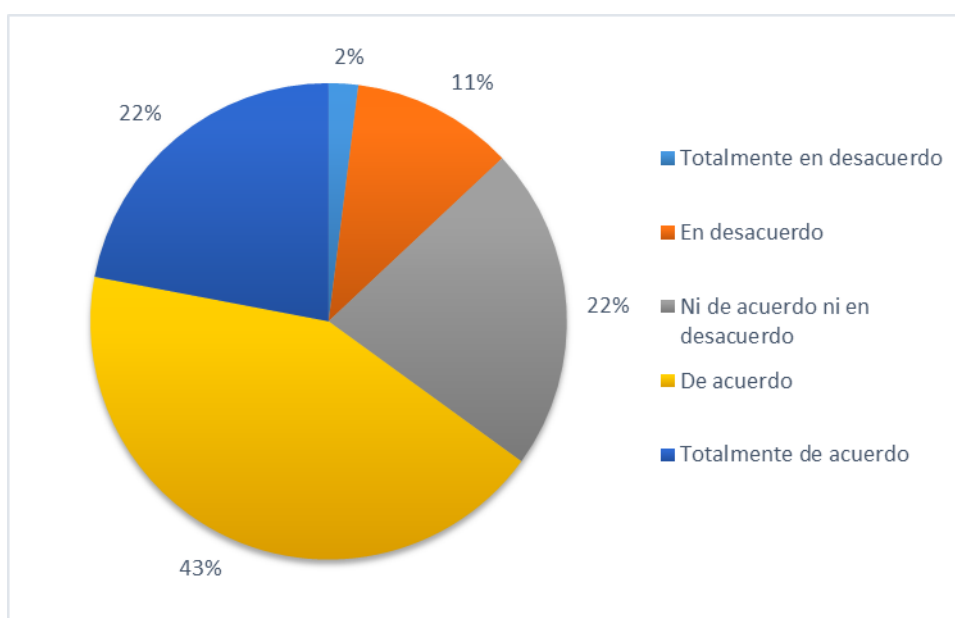
**Grafica 7****Comentario:**

De la tabla 7, Pregunta 7. ¿Cuando tienes un problema donde se requiere información, la OPC muestra un sincero interés en solucionarlo? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 40% de acuerdo, el 24% totalmente de acuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 8.¿ El promotor OPC cumple con los horarios de las academias en el tiempo prometido?*

**Tabla 8**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2	2
En desacuerdo	19	11	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	22	35
De acuerdo	72	43	78
Totalmente de acuerdo	38	22	100
Total	169	100	

**Grafica 8****Comentario:**

De la tabla 8, Pregunta 8. ¿La OPC cumple con los horarios de las academias en el tiempo prometido? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 43% de acuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

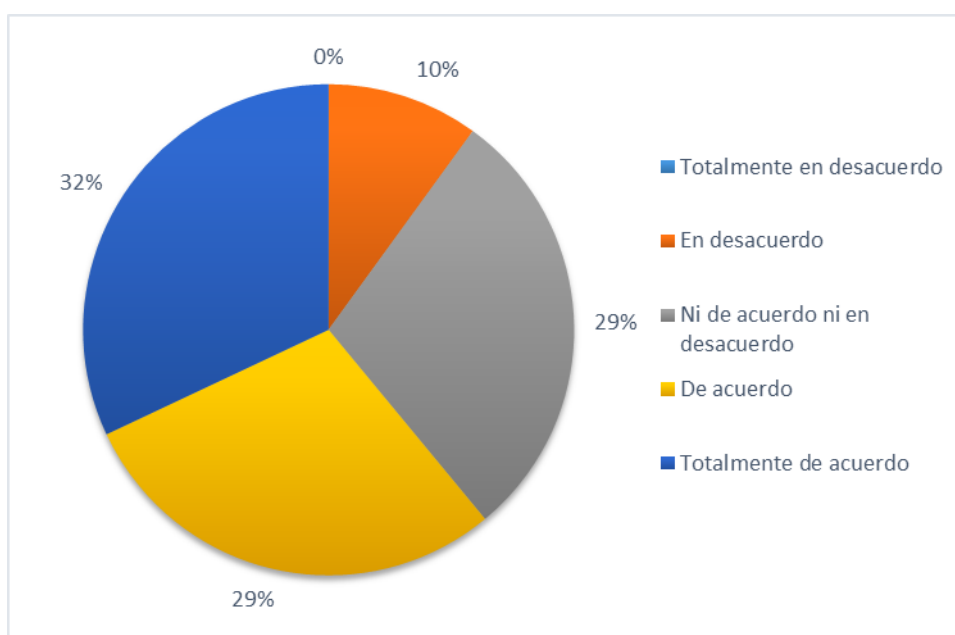
*Tabla 9.* ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?

**Tabla 9**



Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	17	10	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	29	39
De acuerdo	49	29	68
Totalmente de acuerdo	54	32	100
Total	169	100	

Grafica 9

**Comentario:**

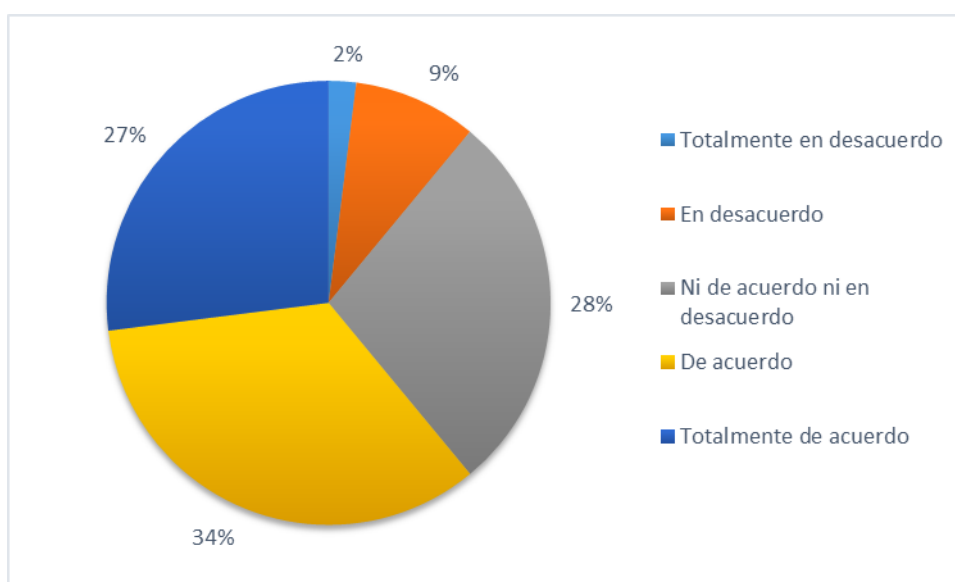
De la tabla 9, Pregunta 9. ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 32% totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo, el 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% restante en desacuerdo.

*Tabla 10. ¿El comportamiento de los responsables de la OPC al proporcionar el servicio transmite confianza a los usuarios?*

**Tabla 10**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	16	9	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	28	39
De acuerdo	55	34	73
Totalmente de acuerdo	46	27	100
Total	169	100	

**Grafica 10**



**Comentario:**

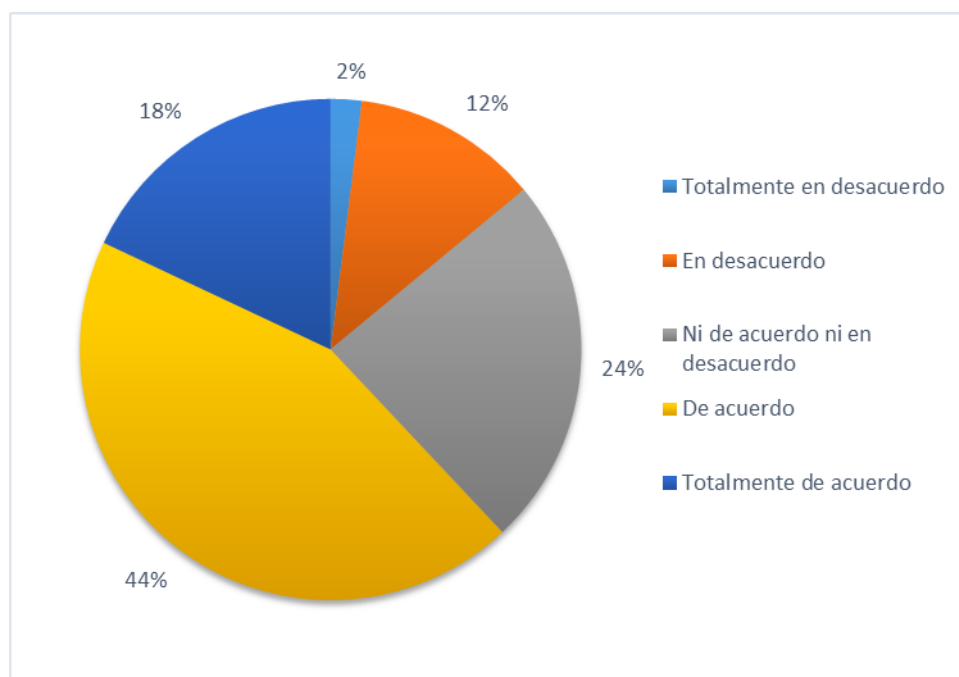
De la tabla 10, Pregunta 10. ¿El comportamiento de los responsables de la OPC al proporcionar el servicio transmite confianza a los usuarios? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 34% de acuerdo, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27% totalmente de acuerdo, el 9% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 11. ¿Los usuarios se sienten seguros en sus actividades de las vacaciones útiles promovidas por la Oficina de Participación ciudadana?*

**Tabla 11**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	21	12	14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	24	38
De acuerdo	72	44	82
Totalmente de acuerdo	31	18	100
Total	169	100	

**Grafica 11**



**Comentario:**

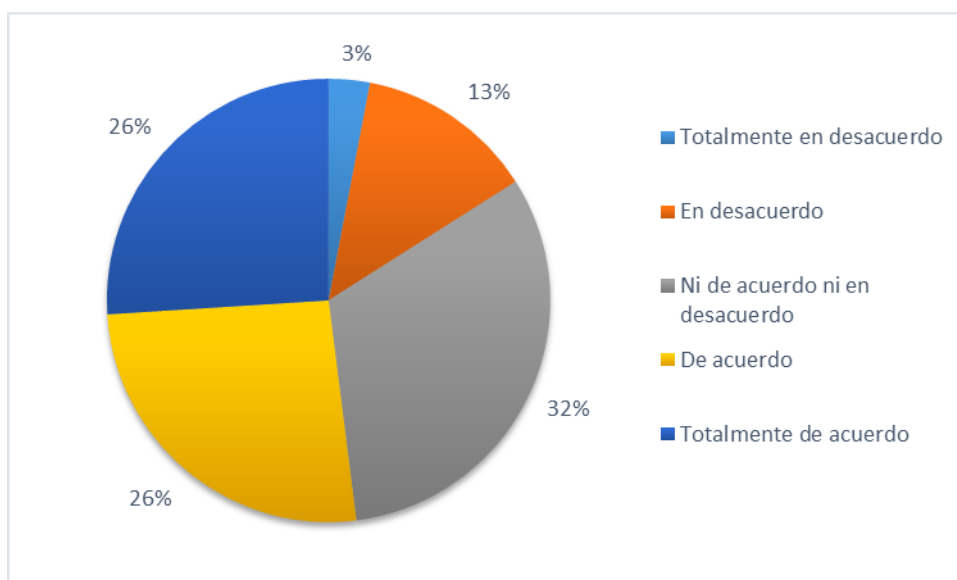
De la tabla 11, Pregunta 11. ¿Los usuarios se sienten seguros en sus actividades de las Oficina de Participación Ciudadana? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 44% de acuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18% totalmente de acuerdo, el 12% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 12. ¿Las instalaciones donde se desarrollan las actividades de las vacaciones útiles promovidas por la OPC son visualmente atractivas?*

**Tabla 12**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	3	3
En desacuerdo	22	13	16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	32	48
De acuerdo	44	26	74
Totalmente de acuerdo	44	26	100
Total	169	100	

**Grafica 12**



**Comentario:**

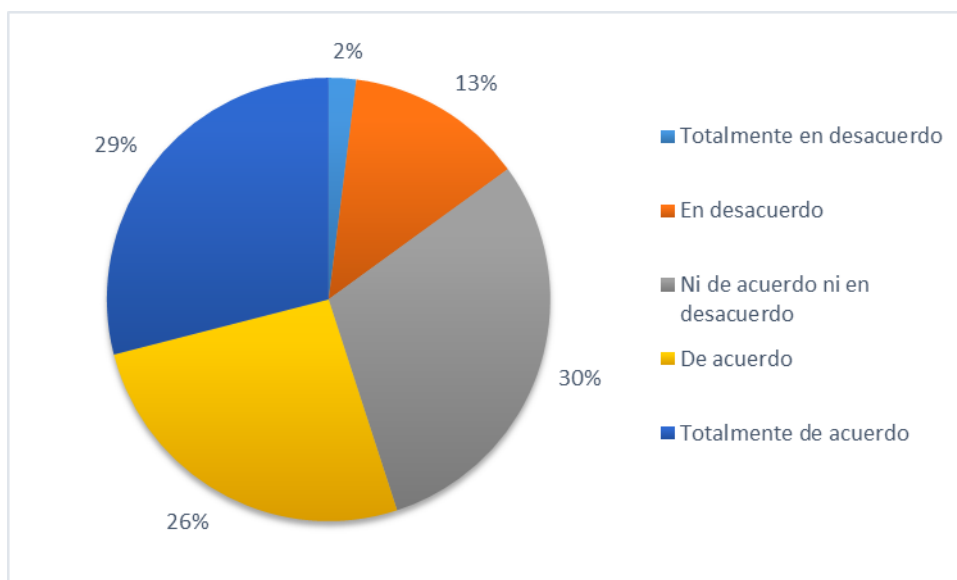
De la tabla 12, Pregunta 12. ¿Las instalaciones donde se desarrollan las actividades de las vacaciones útiles promovidas por la OPC son visualmente atractivas? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 26% de acuerdo, el 26% totalmente de acuerdo, el 13% en desacuerdo y el 3% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 13. ¿Los instructores de las vacaciones útiles (promotores de la Oficina de Participación Ciudadana) tienen apariencia esmerada?*

**Tabla 13**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	21	13	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	30	45
De acuerdo	44	26	71
Totalmente de acuerdo	49	29	100
Total	169	100	

**Grafica 13**



**Comentario:**

De la tabla 13, Pregunta 13. ¿Los instructores de las vacaciones útiles (promotores de la Oficina de Participación ciudadana) tienen apariencia esmerada? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, el 26% de acuerdo, el 13% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

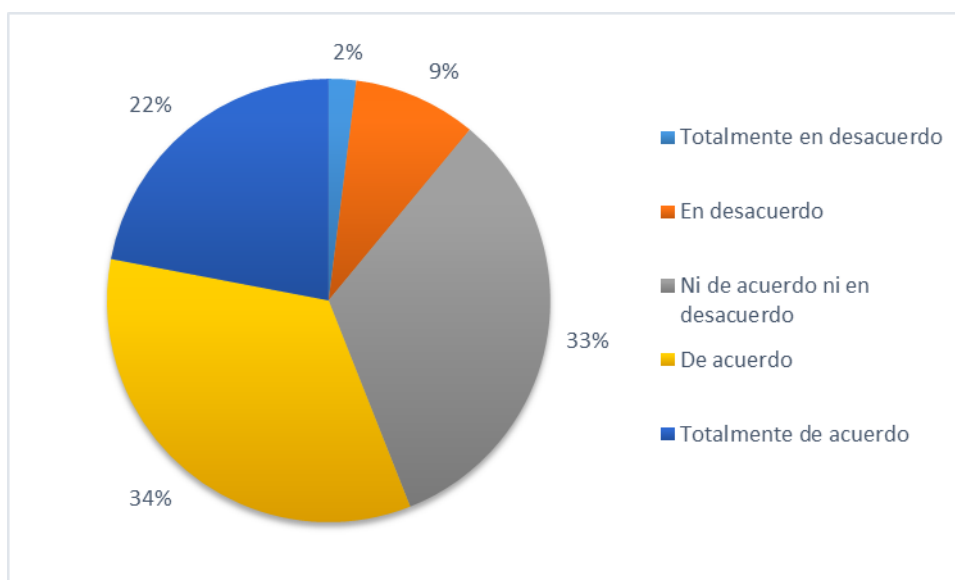


*Tabla 14. ¿Los elementos materiales (deportivo, equipos de sonido) están en buenas condiciones?*

**Tabla 14**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	16	9	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	33	44
De acuerdo	58	34	78
Totalmente de acuerdo	35	22	100
Total	169	100	

**Grafica 14**



**Comentario:**

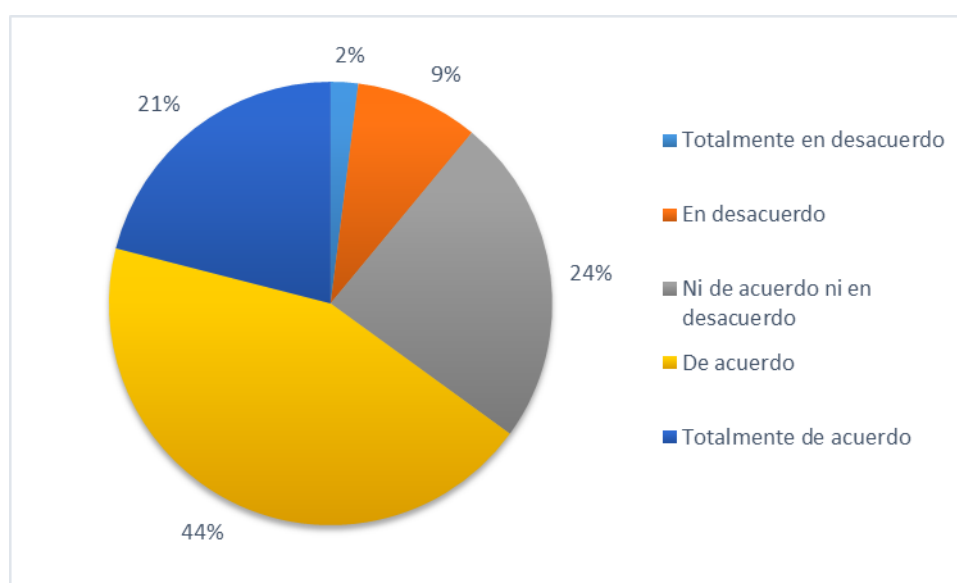
De la tabla 14, Pregunta 14. ¿Los elementos materiales (deportivos, equipo de sonido) están en buenas condiciones? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 34% de acuerdo, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, el 9% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 15. ¿El promotor de la Oficina de Participación Ciudadana comprende las necesidades específicas de sus usuarios?*

**Tabla 15**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	15	9	11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	24	35
De acuerdo	75	44	79
Totalmente de acuerdo	35	21	100
Total	169	100	

**Grafica 15**



**Comentario:**

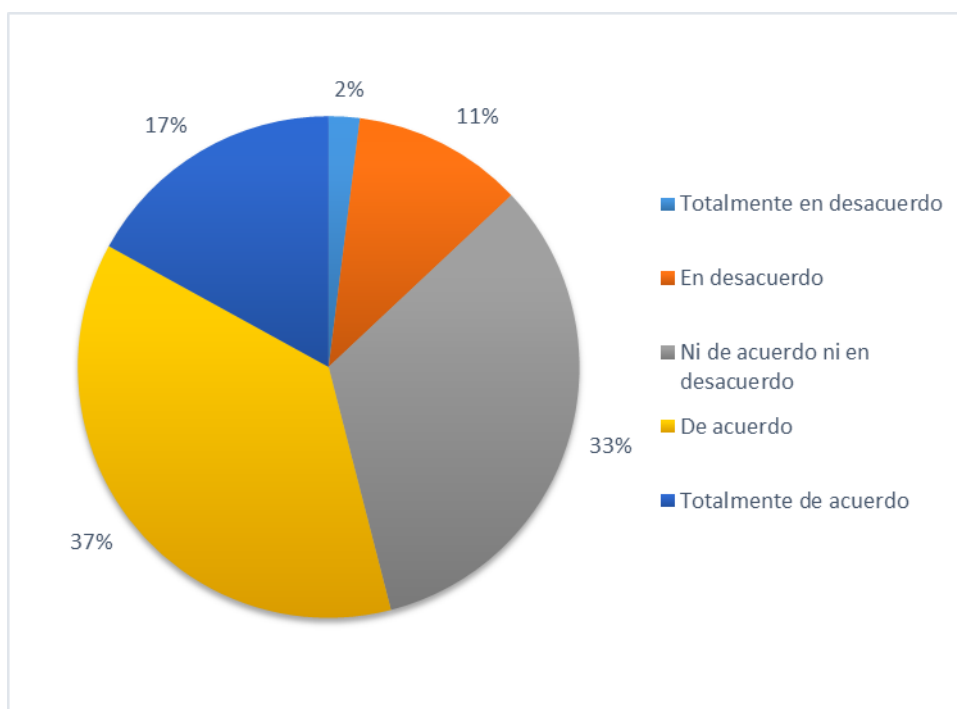
De la tabla 15, Pregunta 15. ¿El promotor de la Oficina de Participación ciudadana comprende las necesidades específicas de sus usuarios? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 44% de acuerdo, el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% totalmente de acuerdo, el 9% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 16.* ¿El promotor de la Oficina de Participación ciudadana se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?

**Tabla 16**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2	2
En desacuerdo	19	11	13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	33	46
De acuerdo	63	37	83
Totalmente de acuerdo	29	17	100
Total	169	100	

**Grafica 16**



### Comentario:

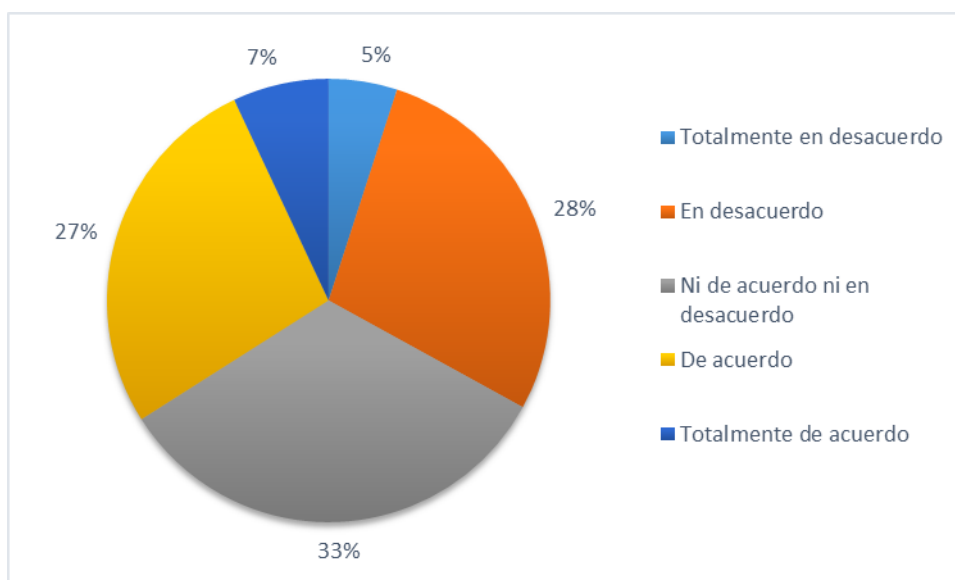
De la tabla 16, Pregunta 16. ¿El promotor de la Oficina de Participación Ciudadana se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 37% de acuerdo, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 11% en desacuerdo y el 2% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 17.* ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?

**Tabla 17**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	5	5
En desacuerdo	48	28	33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	33	66
De acuerdo	45	27	93
Totalmente de acuerdo	12	7	100
Total	169	100	

**Grafica 17**



**Comentario:**

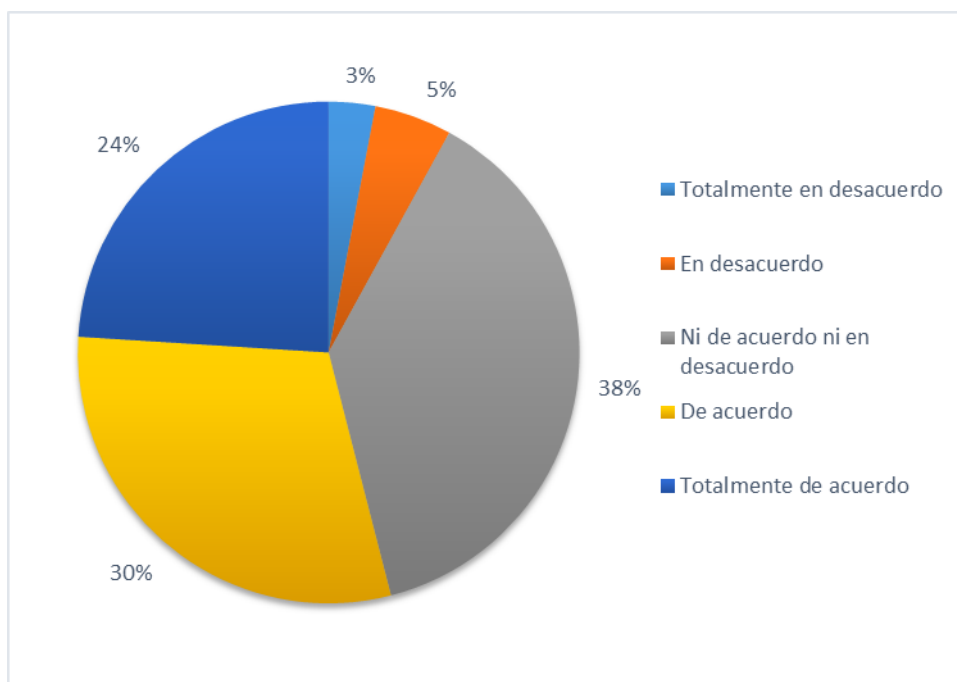
De la tabla 17, Pregunta 17. ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% en desacuerdo, el 27% de acuerdo, el 7% totalmente de acuerdo y el 5% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 18.* ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene horarios de las disciplinas deportivas, convenientes para todos sus usuarios?

**Tabla 18**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	3	3
En desacuerdo	9	5	8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	38	46
De acuerdo	50	30	76
Totalmente de acuerdo	41	24	100
Total	169	100	

**Grafica 18**



**Comentario:**

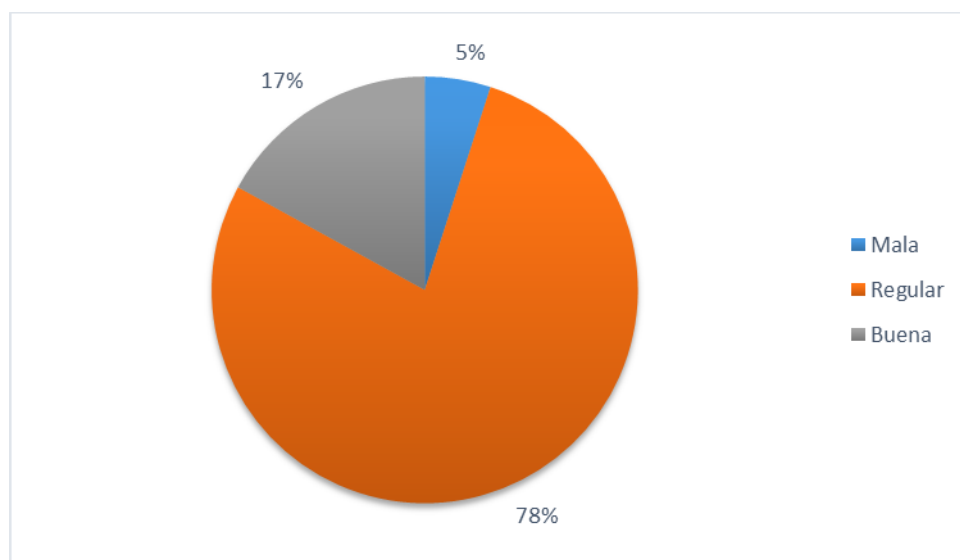
De la tabla 18, Pregunta 18 ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene horarios de las disciplinas deportivas convenientes para todos sus usuarios? de la variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% de acuerdo, el 24% totalmente de acuerdo, el 5% en desacuerdo y el 3% restante totalmente en desacuerdo.

*Tabla 19. Número y porcentaje de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa el 2018, según su nivel en la variable gestión deportiva*

**Tabla 19**

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	6 a 14	8	5	5
Regular	15 a 22	132	78	83
Buena	23 a 30	29	17	100
Total		169	100	

**Grafica 19**





**Comentario:**

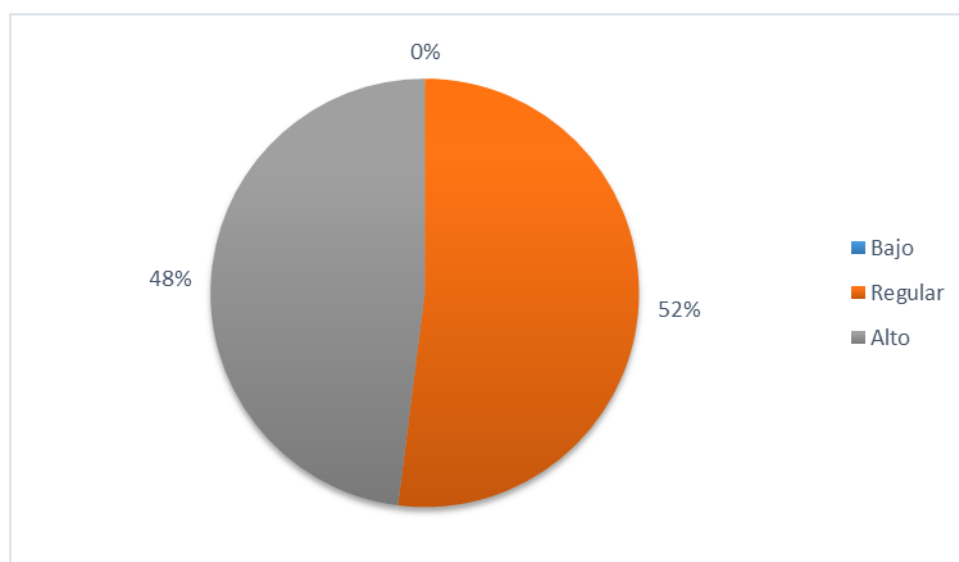
De la tabla 19, variable gestión deportiva, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 78% considera que es de un nivel regular, el 17% que es buena y el 5% restante considera que tiene una mala gestión deportiva.

*Tabla 20. Número y porcentaje de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa el 2018, según su nivel variable satisfacción del usuario*

**Tabla 20**

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12 a 28	0	0	0
Regular	29 a 44	88	52	52
Alto	45 a 60	81	48	100
Total		169	100	

**Grafica 20**



**Comentario:**

De la tabla 20, variable satisfacción del usuario, se observa que, del total de padres del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa, el 52% tiene un regular nivel de satisfacción y del 48% restante es alto.

## 5.2. Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General:

- **H<sub>0</sub>:** La Gestión Deportiva no influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.
- **H<sub>1</sub>:** La Gestión deportiva influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres Arequipa.

**Nivel de significación:** 5%  $\alpha = 0.05$

Estadístico Prueba de relación de Rho de Spearman

**Decisión:** si  $\text{Sig} < \alpha = 0.05$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

		GESTIÓN DEPORTIVA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
GESTIÓN DEPORTIVA	Correlación de		
	Rho de	1	,786**
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	169	169
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Correlación de		
	Rho de	,786**	1
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	169	169

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

**Decisión:** si  $\text{Sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Conclusión:** Con el 5% de significación y una correlación de Sperman de 0.786 que implica una correlación positiva alta, las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, se acepta que “La buena gestión deportiva influye en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres Arequipa”

## CONCLUSIONES

1. Se demostró que existe una relación directa y positiva alta con un coeficiente de relación de Rho de Spearman 0,786 entre la gestión deportiva y la satisfacción del usuario la del programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino -Arequipa; es decir cuanto mejor es la gestión deportiva, mayor es la satisfacción de los usuarios.
2. Se concluye con respecto a la gestión de la infraestructura se encuentra en buenas condiciones lo cual influye positivamente en la satisfacción del usuario en el Club de Menores promovido Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.
3. La percepción que poseen los usuarios sobre la gestión de recursos humanos son regulares esto influiría negativamente, en el programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa es regular.
4. Se concluye que la satisfacción del usuario es moderada en el Club de Menores de la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa.

## RECOMENDACIONES

- 1.- Se sugiere al Promotor de la Oficina de Participación ciudadana encargado del programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa aplicar instrumentos que permitan conocer la calidad de servicio que brindan los administrativos del establecimiento, con la finalidad de analizar y gestionar la mejora de los aspectos débiles dentro de cada área.
- 2.- Se exhorta al Promotor de la Oficina de Participación ciudadana encargado del programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa realizar sondeos, entrevistas o encuestas referentes a la satisfacción que poseen los usuarios de las distintas áreas, con la finalidad de resolver los conflictos y/o insuficiencias de las áreas a evaluar.
- 3.- Se recomienda al Promotor de la Oficina de Participación ciudadana encargado del programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa brindar un trato humano a los usuarios, otorgándoles seguridad y confianza, demostrando empatía a cerca de sus problemas y requerimientos, donde prevalezca la responsabilidad, eficiencia y atención personalizada.
- 4.- Se sugiere al Promotor de la Oficina de Participación ciudadana encargado del programa preventivo Club de Menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres -Arequipa gestionar la mejora de los aspectos tangibles del establecimiento, como por ejemplo con equipos deportivos que cumplan con las exigencias mínimas, contribuyendo a la mejora en la satisfacción de los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera Montes, N., & Saavedra Vera, C. (2013). Aguilera, N. y Saavedra, C. (2013). Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán (tesis de pre grado). *Universidad de Bío Bio, Chillan, Chile*, 42.
- Aragón. (2006). *La gestión y administración deportiva*. Madrid-España: Edit. Pegaso.
- Baptista, H. (2019). Metodología de la investigación. *Mc Graw Hill Interamericana*.
- Córdova Bonifacio, V. H. (2007). Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia. *UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS*, 51.
- Díaz, M. (2017). “La gestión deportiva Municipal y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Lima 2017”. *tesis de pregrado*.
- Díaz, O. (2015). La Administración en el Deporte. Editorial Paidotribo. México. . *Paidotribu*.
- Elasri, T., & Aparicio, J. (2015). satisfaccion del cliente interno . *magisterio rio de la plata*.
- García , J. (2013). *Beneficios Psicológicos Practicar deporte*. Obtenido de <https://psicologiymente.net/deporte/10-beneficios-psicologicos-practicar-ejercicio>
- Griffiths, m., & Hartley, J. (2007). *Griffiths y Hartley (2007). Manejo de herramientas, técnicas y habilidades para la prestación de un buen servicio*. Vigo: Ideas propias.
- Gutierrez, Z. (2017). Análisis de la fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos. . *tesis de maestria*.
- Huisa, G. (2016). . Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*.
- Imbroda , O. (2014). *Análisis de la fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos*. Malaga España: Tesis Doctorado.
- Lopez, P. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Scielo*.
- Molina, S. (2009). evaluacion de programas deportivos. *la muralla* .
- Molsalve, J. (2010). El buen servidor. Madrid: La Muralla S.A.
- Morales, F. (2009). Metodología de la Investigación. Santiago de Chile: Santillana.

- Nicuesa, M. (2013). los recursos tangibles cuantificables y medibles. manuel modemo.
- Paladines , J. (2010). El proceso de la investigación científica. Mexico: Limusa de CV Grupo Noriega de Editores.
- Peña calderon, J., & Vilchez Arimpe, D. (2013). Peña, J. y Vilchez, D. (2013) . Estudio Comparativo de la Satisfacción Usuaría en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Comuna de Chillán Viejo (tesis de pre grado). *Universidad de Bío Bio, Chillan, Chile*.
- Perez, R. (2014). evaluacion de programas educativos madrid-españa. *la muralla*.
- Rey, G. (2000). administracion en mexico. Pearson Educación.
- Ríos, J. (2014). El pensamiento y las emociones. D.F México: Trillas.
- Shi, H. y. (2014). *Satisfacción del usuario*. Valencia: Promolibro.
- Simón, R. (2015). Simón, R. (2015). Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses. *Universidad de Sevilla-*, 20.
- Thompson, G. (2015). Thompson. Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de Integración con la estrategia empresarial. *Cantabria*, 17-38.
- Van Dalen , D., & Meyer, W. J. (2006). la investigacion descriptiva. *constellation*.
- Vartuli , Y. A. (2008). Vartuli (2008). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. *Pontificia Universidad Católica del Peru(lima-peru)*.
- Vicente, J. D. (2014). Psicología social y Trabajo social. Madrid: Mc GrawHill.
- Vogt, Y. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Zambrano, J. (2007). Planificación del desarrollo. Bogotá. *fundacion universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano*.



**ANEXO 1:**

**ENCUESTA**

**GESTIÓN DEPORTIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>Preguntas:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.- ¿Considera usted que la inversión que realiza el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa es suficiente?					
2.- ¿Cree usted que el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa destina presupuesto para la capacitación de su personal?					
3.- ¿Considera usted el presupuesto del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa permite atender la logística y las necesidades para prestar un buen servicio en sus talleres deportivos?					
4.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa es la adecuada?					
5.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa en buenas condiciones?					
6.-¿Cree usted que la infraestructura utilizada para la práctica deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la comisaría de Andrés Avelino Cáceres Distrito de hunter- Arequipa permite la masificación del deporte?					
7.- ¿Cuando tienes un problema donde se requiere información, del promotor OPC muestra un sincero interés en solucionarlo?					
8.- ¿El promotor OPC cumple con los horarios de las academias en el tiempo prometido?					

9.- ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?					
10.- ¿El comportamiento de los promotores de la OPC al proporcionar el servicios transmite confianza a los usuarios?					
11.- ¿Los usuarios se sienten seguros en las actividades de las vacaciones útiles promovidas por la Oficina de Participación Ciudadana de la Comisaría Andrés Avelino Cáceres Hunter-Arequipa?					
12.- ¿Las instalaciones donde se desarrollan las vacaciones útiles son visualmente atractivas?					
13.- ¿Los instructores de las vacaciones útiles (promotores de la Oficina de Participación Ciudadana) tienen apariencia esmerada?					
14.- ¿Los elementos materiales (deportivos) están en buenas condiciones?					
15.- ¿El Encargado de La Oficina de Participación Ciudadana comprende las necesidades específicas de sus usuarios?					
16.- ¿el promotor de la Oficina de participación Ciudadana se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
17.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?					
18.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene horarios de las disciplinas deportivas, convenientes para todos sus usuarios?					

**ANEXO 2.**  
**BASE DE DATOS**

Nº	Gestión Deportiva							Satisfacción del usuario												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	T	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	T
1	3	4	1	3	4	5	20	4	2	3	4	4	3	5	3	2	3	3	5	41
2	4	2	2	4	4	4	20	1	4	5	4	4	5	3	5	3	4	2	4	44
3	3	4	4	2	4	4	21	4	4	2	3	3	5	5	4	4	5	2	4	45
4	3	5	4	1	3	4	20	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	44
5	3	4	4	4	3	2	20	3	2	5	4	5	3	4	4	2	3	3	3	41
6	5	3	1	3	3	3	18	4	5	4	2	2	4	2	3	3	5	3	2	39
7	3	3	3	4	5	4	22	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	5	45
8	3	3	2	4	4	5	21	4	4	5	3	4	4	2	5	5	4	3	3	46
9	3	1	4	1	3	4	16	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	36
10	4	3	3	3	4	4	21	3	5	3	5	5	4	5	3	4	1	2	5	45
11	5	4	3	3	3	4	22	4	5	5	3	4	1	3	4	4	5	3	4	45
12	1	2	3	2	3	4	15	2	2	5	4	2	3	4	3	5	4	2	4	40
13	4	4	3	4	4	5	24	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	47
14	3	4	2	3	3	4	19	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	39
15	5	5	5	3	4	5	27	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	3	51
16	3	4	3	4	4	5	23	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	3	49
17	3	4	1	2	5	4	19	4	5	4	3	4	2	4	4	3	2	2	5	42
18	4	4	4	1	4	5	22	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	49
19	4	4	2	3	3	2	18	2	2	5	2	4	4	3	4	4	4	2	4	40
20	3	4	3	4	4	5	23	2	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	3	49
21	3	3	2	4	4	5	21	3	4	5	3	3	5	3	5	4	5	1	5	46
22	3	3	2	3	4	4	19	3	4	5	2	4	5	5	3	2	4	2	4	43
23	1	4	3	4	4	5	21	3	3	5	3	5	4	3	2	4	2	4	5	43
24	3	1	3	3	3	4	17	2	3	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	33
25	1	3	5	2	4	4	19	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	46
26	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	45
27	5	3	1	3	3	4	19	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	4	3	41
28	4	3	3	2	4	4	20	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	43

29	3	3	3	3	3	4	19	3	3	5	4	5	5	4	4	2	1	2	2	40
30	3	3	4	3	3	4	20	5	5	5	4	4	3	2	4	4	3	4	3	46
31	3	2	2	4	2	3	16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
32	3	4	5	2	3	5	22	2	5	2	5	3	3	5	2	4	3	4	4	42
33	3	4	5	3	3	4	22	4	5	5	3	5	5	4	3	4	3	5	3	49
34	3	3	2	4	4	5	21	4	2	3	2	5	2	3	2	4	2	2	3	34
35	4	3	1	4	4	4	20	4	1	5	4	4	1	3	5	4	4	2	5	42
36	1	3	2	2	4	4	16	2	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	38
37	5	2	3	4	4	5	23	3	3	5	5	5	5	3	1	5	4	3	5	47
38	3	1	4	4	3	4	19	4	2	3	4	4	2	3	4	4	5	3	5	43
39	1	1	3	4	4	5	18	4	4	2	5	4	5	2	3	4	3	2	4	42
40	1	1	1	1	5	4	13	4	3	5	4	3	2	2	5	3	2	4	3	40
41	3	3	3	3	4	5	21	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	2	43
42	3	1	3	3	1	3	14	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	33
43	3	3	3	4	3	5	21	4	3	4	3	3	5	3	5	5	2	4	5	46
44	3	3	1	2	4	4	17	2	2	3	3	4	5	2	5	3	5	3	3	40
45	4	3	3	2	3	4	19	5	3	3	5	4	2	4	4	4	2	3	4	43
46	4	4	3	3	3	5	22	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	47
47	4	3	3	4	3	2	19	5	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	39
48	3	1	4	4	3	4	19	2	4	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	44
49	3	3	3	3	5	4	21	5	4	4	3	2	4	5	3	4	2	5	4	45
50	3	1	4	4	1	3	16	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	41
51	1	5	5	2	3	5	21	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	2	3	46
52	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	4	2	5	5	4	4	2	3	3	41
53	5	1	5	4	4	4	23	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	3	47
54	1	3	3	3	5	2	17	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	41
55	4	5	1	4	2	4	20	3	3	4	5	5	3	5	2	4	3	2	3	42
56	4	1	3	1	3	5	17	4	3	5	4	5	3	2	4	2	3	3	5	43
57	3	5	3	3	4	4	22	4	5	4	2	5	3	3	3	3	5	4	5	46
58	3	4	3	1	4	5	20	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	4	3	46
59	4	3	1	3	4	2	17	4	2	3	3	4	2	3	5	4	4	3	4	41
60	3	2	3	1	3	2	14	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	2	1	43
61	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	51
62	3	3	4	3	4	4	21	2	5	5	3	3	4	3	2	3	4	2	4	40

63	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	3	4	49
64	3	4	2	3	4	4	20	5	5	2	4	5	4	4	4	3	4	2	3	45
65	5	2	4	1	4	5	21	1	5	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	45
66	1	1	1	4	4	5	16	2	4	3	4	4	3	5	2	4	1	2	3	37
67	5	2	4	4	3	4	22	5	4	4	4	4	3	5	3	1	5	3	5	46
68	3	4	4	3	3	5	22	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	50
69	4	1	4	3	4	4	20	3	5	3	2	2	2	3	4	2	4	3	4	37
70	5	4	3	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	45
71	4	4	3	4	2	4	21	5	3	5	5	4	5	3	1	5	3	3	3	45
72	5	4	3	4	4	5	25	5	2	3	5	3	3	4	4	4	3	2	4	42
73	4	1	3	3	3	4	18	3	3	2	4	2	5	2	4	3	3	3	5	39
74	4	3	1	2	5	4	19	5	2	4	3	2	4	3	5	3	3	3	3	40
75	3	1	3	4	4	4	19	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	1	3	41
76	4	3	3	4	4	4	22	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
77	3	3	2	3	3	4	18	3	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	42
78	3	1	4	4	4	5	21	5	5	5	1	4	4	5	5	4	2	5	4	49
79	5	4	3	4	4	4	24	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	48
80	1	4	5	3	3	2	18	4	3	5	2	3	4	2	3	3	3	3	3	38
81	3	3	2	4	5	5	22	5	5	5	4	4	2	4	2	4	3	5	4	47
82	5	5	3	4	5	4	26	2	4	5	3	4	3	3	5	5	5	2	4	45
83	4	5	4	4	4	4	25	4	3	3	2	4	5	4	5	3	3	4	5	45
84	3	4	3	3	3	4	20	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	46
85	4	4	3	4	3	4	22	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	3	47
86	3	4	4	3	3	4	21	5	2	5	3	5	5	5	3	2	2	4	4	45
87	5	1	1	3	4	4	18	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	40
88	4	4	4	2	3	4	21	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	49
89	3	3	4	3	3	4	20	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	49
90	3	3	3	4	1	4	18	4	4	3	5	4	4	1	4	2	3	4	2	40
91	3	1	2	1	3	4	14	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	32
92	3	3	4	4	3	5	22	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	2	4	46
93	3	4	5	4	4	5	25	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	48
94	3	4	3	3	4	5	22	4	5	4	2	2	4	4	3	4	5	2	5	44
95	3	3	3	5	3	4	21	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	46
96	5	4	3	3	4	4	23	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	1	5	47

97	1	3	1	3	3	3	14	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	5	37
98	4	3	3	2	4	4	20	4	2	4	4	2	2	2	5	5	5	3	4	42
99	5	3	2	5	4	4	23	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	46
100	4	5	4	3	3	4	23	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	2	48
101	4	3	3	2	4	4	20	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	40
102	5	1	3	4	3	4	20	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	44
103	4	3	2	3	4	4	20	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	3	3	43
104	5	1	3	2	4	4	19	1	3	3	4	4	2	5	4	5	2	2	4	39
105	1	5	5	4	4	4	23	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	47
106	3	4	4	4	4	5	24	3	4	2	5	5	5	5	5	4	3	4	3	48
107	4	3	5	1	4	4	21	3	1	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	45
108	3	3	3	4	4	4	21	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	1	46
109	3	1	5	4	3	4	20	4	2	3	5	4	4	3	2	5	4	2	3	41
110	3	3	3	4	4	4	21	5	4	3	3	4	3	5	3	4	2	4	5	45
111	4	2	3	1	4	4	18	2	3	3	4	2	2	2	3	3	5	2	3	34
112	4	4	3	3	3	4	21	2	3	4	3	2	2	5	5	5	4	3	5	43
113	4	1	3	3	1	4	16	4	4	5	4	3	3	4	2	4	5	2	4	44
114	3	3	5	3	3	4	21	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	45
115	3	5	1	4	4	5	22	5	4	2	5	4	3	5	3	4	3	4	3	45
116	5	4	3	2	4	4	22	2	3	5	5	2	3	5	5	2	3	5	4	44
117	1	1	1	5	1	2	11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
118	3	3	3	1	3	4	17	4	5	2	3	4	1	5	3	4	2	2	3	38
119	4	4	4	3	3	4	22	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	1	5	47
120	4	1	4	4	3	5	21	5	4	4	5	3	5	5	3	1	3	2	5	45
121	4	4	1	3	3	4	19	2	3	2	5	4	2	4	3	4	3	2	5	39
122	3	1	3	5	4	5	21	4	4	3	4	1	5	5	4	3	5	3	5	46
123	3	4	3	1	3	5	19	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	40
124	5	5	3	4	4	4	25	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	5	48
125	4	3	3	4	5	4	23	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	47
126	3	3	3	4	4	5	22	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	46
127	3	3	3	4	4	4	21	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	1	4	45
128	1	1	1	3	3	3	12	3	3	4	4	4	2	4	3	4	5	3	3	42
129	1	4	5	2	4	4	20	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	3	3	44
130	1	1	1	1	1	2	7	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	40

131	3	3	3	3	3	4	19	5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	40
132	4	4	4	4	1	5	22	5	4	3	5	4	4	3	5	4	2	2	2	43
133	4	3	3	4	4	4	22	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	46
134	3	4	3	4	3	4	21	5	2	3	4	4	3	5	3	5	4	3	4	45
135	3	4	4	3	1	4	19	3	3	5	5	2	4	3	4	3	2	3	4	41
136	4	3	3	4	2	4	20	5	3	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	47
137	4	1	4	4	5	4	22	4	1	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	44
138	4	2	3	2	4	4	19	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	48
139	3	4	5	3	3	4	22	5	4	4	3	3	4	5	2	4	3	4	4	45
140	3	2	3	2	3	4	17	3	3	5	3	3	5	4	3	4	3	2	2	40
141	5	4	2	3	4	4	22	4	5	5	5	1	5	4	1	3	5	4	5	47
142	1	4	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	2	45
143	4	3	3	5	3	5	23	5	4	5	1	5	3	5	4	3	4	3	5	47
144	4	3	3	4	5	4	23	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	47
145	5	3	2	4	3	2	19	2	2	3	2	5	5	4	3	4	3	3	4	40
146	3	5	3	4	4	4	23	4	4	5	1	5	4	5	5	4	3	2	5	47
147	3	4	4	3	4	5	23	4	5	2	5	3	5	1	5	5	4	3	5	47
148	4	3	3	4	2	5	21	4	2	3	5	4	3	4	3	2	5	4	4	43
149	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	47
150	3	4	2	3	4	4	20	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	2	5	43
151	4	4	3	4	3	3	21	1	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	3	45
152	3	3	3	3	4	5	21	2	5	4	3	2	3	3	4	5	4	2	4	41
153	1	2	3	3	5	4	18	5	5	2	2	2	4	3	2	4	4	3	1	37
154	4	5	4	4	4	3	24	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	2	5	47
155	1	3	4	4	3	4	19	4	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	4	38
156	4	1	1	4	3	4	17	4	4	2	4	5	4	2	4	4	4	3	4	44
157	3	5	3	4	4	4	23	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	5	50
158	3	2	5	2	3	4	19	5	4	4	4	4	4	1	3	3	3	2	4	41
159	1	1	1	4	4	5	16	2	5	3	2	4	3	2	2	3	5	2	4	37
160	4	4	4	4	5	4	25	3	4	3	5	3	4	5	5	5	5	2	3	47
161	1	2	5	4	3	4	19	3	3	4	5	3	5	5	2	4	2	3	4	43
162	1	4	2	3	4	4	18	3	2	3	3	2	3	4	2	5	3	3	4	37
163	4	4	3	3	3	4	21	4	4	2	2	3	1	4	4	5	5	5	3	42
164	4	1	3	4	4	4	20	3	5	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	37

165	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	2	5	5	4	3	3	5	49
166	4	3	3	4	1	4	19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	43
167	3	2	3	5	4	4	21	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	3	5	46
168	1	5	3	3	3	4	19	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	4	1	44
169	3	3	1	4	5	4	20	4	5	3	5	5	4	2	5	4	2	2	4	45





**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONOMICAS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE**  
**INVESTIGACIONES CUANTITATIVAS**

**DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: Cuadro Paz Luis Ernesto  
 1.2 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa  
 1.3 Nombre del Instrumento:  Gestión Deportiva y Satisfacción del Usuario  
 1.4 Autor del Instrumento: Dra. Adolfo Alexander Gamero Díaz  
 1.5 Título de investigación: La Gestión Deportiva y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Club de Niños Promovido por la comisaria Andres Avelino Cáceres - Arequipa

		CONTENIDO					EVALUACIÓN					SUGERENCIA	
VARIABLE	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS GENERALES	0-20%	20-41%	41-60%	61-80%	81-100%	
		TOTALMENTE DE ACUERDO (5)	EN DESACUERDO (4)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (3)	DE ACUERDO (2)	TOTALMENTE DE ACUERDO (1)		ESTA OBSERVADO			REQUIERE REAJUSTES	APTO	
GESTIÓN DEPORTIVA	1.- ¿Considera usted que la inversión que realiza el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa es suficiente? 2.- ¿Cree usted que el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa destina presupuesto para la capacitación de su personal? 3.- ¿Considera usted el presupuesto del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa Arequipa permite atender la logística y las necesidades para prestar un						Pertinencia						✓
							Claridad conceptual						✓
							Redacción y terminología						✓
							Pertinencia						✓
							Claridad conceptual						✓
							Redacción y terminología						✓
							Pertinencia						✓
							Claridad conceptual						✓
							Redacción y terminología						✓

[illegible]



	prometido?					Pertinencia							✓
	9.- ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?					Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	10.- ¿El comportamiento de los promotores de la OPC al proporcionar el servicios transmite confianza a los usuarios?					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	11.- ¿Los usuarios se sienten seguros en las actividades de las vacaciones útiles promovidas por la Oficina de Participación Ciudadana de la Comisaría Andrés Bello Cáceres Hunter-Arequipa?					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	12.- ¿Las instalaciones donde se desarrollan las vacaciones útiles son visualmente atractivas?					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	13.- ¿Los instructores de las vacaciones útiles (promotores de la Oficina de Participación Ciudadana) tienen apariencia esmerada?					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	14.- ¿Los elementos materiales (deportivos) están en buenas condiciones?					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓
	15.- ¿El Encargado de La Oficina de Participación Ciudadana comprende las					Pertinencia							✓
						Claridad conceptual							✓
						Redacción y terminología							✓

[illegible]

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

LUGAR Y FECHA: Arequipa 22/08/2019

  
Firma y Numero de D.N.I.  
30858286



**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONOMICAS**

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante. \_ Filiberto Fernando Ochoa Paredes
- 1.2 Institución donde labora Universidad Nacional de Cañete
- 1.3 Nombre del Instrumento: Gestión Deportiva y Satisfacción de Usuario
- 1.4 Autor del Instrumento: Bach. Adolfo Alexander Gamero Diaz
- 1.5 Título de la Investigación: **"LA GESTIÓN DEPORTIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CLUB DE MENORES PROMOVIDO POR LA COMISARÍA ANDRES AVELINO CACERES-AREQUIPA"**



VARIABLE	ITEM	CONTENIDO				EVALUACIÓN					SUGERENCIA
		OPCIÓN DE RESPUESTA				9-30% 31%-40% 41%-50% 51%-60% 61%-80%					
		(TOTALMENTE EN DESACUERDO)	EN DESACUERDO	NO EN DESACUERDO	(DE ACUERDO)	(TOTALMENTE DE ACUERDO)	CRITERIOS GENERALES	ESTA OBSERVADO	REQUIERE AJUSTES	APTO	
GESTIÓN DEPORTIVA	1.- ¿Considera usted que la intervención que realiza el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Aragua es adecuada?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	2.- ¿Cree usted que el programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Aragua permite atender la logística y las necesidades para la capacitación de su personal?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	3.- ¿Considera usted el presupuesto del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Aragua permite atender la logística y las necesidades para prestar un buen servicio en sus oficinas dislocadas?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	4.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Aragua es la adecuada?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	5.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de menores promovido por la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Aragua es la adecuada?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	6.- ¿El promotor OPC cumple con los horarios de los usuarios en el tiempo prometido?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	10.- ¿El comportamiento de los promotores de la OPC al proporcionar el servicio transmite confianza a los usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	13.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene horarios de los días hábiles, convenientes para todos sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	13.- ¿Los instructores de las vacaciones de los promotores de la Oficina de Participación Ciudadana tienen asistencia adecuada?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	14.- ¿Los elementos materiales deportivos están en buenas condiciones?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	12.- ¿Las instalaciones donde se desarrollan los usuarios son adecuadas?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	11.- ¿Los usuarios se sienten seguros en las actividades de las vacaciones de los promotores de la Oficina de Participación Ciudadana de la Comisaría Andrés Bello Cáceres-Huambo-Aragua?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	7.- ¿Cuando tiene un problema donde se requiere información, el promotor OPC muestra un sincero interés en solucionarlo?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	17.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	8.- ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertos problemas?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	15.- ¿El Encargado de La Oficina de Participación Ciudadana comprende las necesidades específicas de sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	16.- ¿El promotor de la Oficina de Participación Ciudadana se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL REACCIÓN Y TERMINOLOGÍA				

Opinión de Aplicabilidad: El instrumento presenta coherencia, claridad y con alternativas correctas

Promedio de Valoración

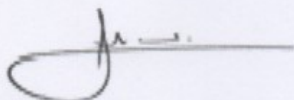
100%



Lugar y Fecha

Lima 22 de noviembre del 2019

Lugar y Fecha



Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes

DNI: 07356267



Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes

DNI: 07356267



**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONOMICAS**

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA**

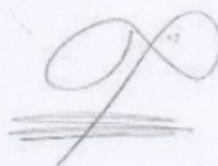
- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Winston jame Reátegui Vela
- 1.2 Institución donde labora Universidad Nacional del Callao
- 1.3 Nombre del Instrumento: Gestión Deportiva y Satisfacción de Usuario
- 1.4 Autor del Instrumento: Bach. Adolfo Alexander Gamero Diaz
- 1.5 Título de la Investigación: **"LA GESTIÓN DEPORTIVA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CLUB DE MENORES PROMOVIDO POR LA COMISARÍA ANDRES AVELINO CACERES-AREQUIPA"**

CATEGORÍA	ITEM	CONTENIDO				EVALUACIÓN					REFERENCIA
		OPCIÓN DE RESPUESTA				9-20% 21%-40% 41%-60% 61%-80%					
		(TOTALMENTE NO DESENCUENTADO)	(EN DESENCUENTADO)	(RESENCUENTADO EN DESENCUENTADO)	(DE ACUERDO)	(TOTALMENTE DESENCUENTADO)	CRITERIOS GENERALES	ESTA OBSERVADO	REQUIERE REAJUSTES	AFTD	
GESTION DEPORTIVA	1.- ¿Considera usted que la inversión que realiza el programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	2.- ¿Cree usted que el programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	3.- ¿Considera usted que el presupuesto del programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	4.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	5.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	6.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	7.- ¿Considera usted que la infraestructura deportiva del programa preventivo Club de memoria promovido por la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa...						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	8.- ¿El promotor OPC cumple con los horarios de las actividades en el tiempo prometido?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	9.- ¿El comportamiento de los promotores de la OPC al proporcionar el contenido temático confiere a los usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	10.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene horarios de los días hábiles deportivos, convenientes para todos sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	11.- ¿Los indicadores de las vacaciones Olla promueven de la Oficina de Participación Ciudadana fueron eficientes semanales?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	12.- ¿Los elementos motivacionales (oportunistas) están en buenas condiciones?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	13.- ¿Las instalaciones donde se desarrollan las vacaciones Olla son visualmente atractivas?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	14.- ¿Los usuarios se sienten seguros en las actividades de las vacaciones Olla promovidas por la Oficina de Participación Ciudadana de la Comandante Andrés Bello Cáceres-Araquipa?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	15.- ¿Cuándo tiene un problema donde se requiere información, el promotor OPC muestra un eficiente interés en solucionarlo?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	16.- ¿La Oficina de Participación Ciudadana tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	17.- ¿Se evidencia compromiso por parte del promotor OPC para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	18.- ¿El Enorgullo de la Oficina de Participación Ciudadana comprende las necesidades específicas de sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
	19.- ¿El promotor de la Oficina de Participación Ciudadana es reconocido por los mejores intereses de sus usuarios?						PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				
							PERTINENCIA CLARIDAD CONCEPTUAL MEDULACIÓN Y TERMINOLOGÍA				

Opinión de Aplicabilidad: El instrumento presenta coherencia, claridad y con alternativas correctas.

Promedio de Valoración 100%

Lugar y Fecha Lima 22 de noviembre del 2019

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'W' and 'J' followed by 'R' and 'V', with horizontal lines underneath.

Dr. Winston Jaime Reátegui Vela  
DNI: 09313661

