

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito
de Trujillo, 2023**

Línea de Investigación:
Gerencia e Innovación

Autor:
González Blas, Halldor Enrique

Jurado evaluador:

Presidente: Castañeda Nassi, José Alfredo

Secretario: Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

Vocal: Flores Rodríguez, Luis Alberto

Asesor:

Rossi Valverde, Ricardo Manuel

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1424-8261>

**TRUJILLO - PERÚ
2024**

Fecha de sustentación: 2024/09/25

Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023

Autor: González Blas Halldor Enrique

REP_Administración_GonzalezBlas,HalldorEnrique_Tesis_Ge...

INFORME DE ORIGINALIDAD



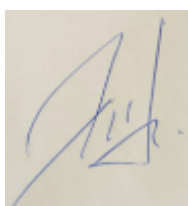
FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	3%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Exclude assignment template Activo

Excluir coincidencias < 3%



Rossi Valverde, Ricardo Manuel

DNI: 18123559

Declaración de Originalidad

Yo, Ricardo Manuel Rossi Valverde, docente del Programa de Estudio de Administración de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis titulada: “Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023”, cuya autoría pertenece a Halldor Enrique González Blas, dejo constancia lo siguiente:

- El documento tiene un índice de similitud de 5%, así lo consigna el reporte emitido por el software Turnitin el día 07/09/2024.
- He revisado con detalle la tesis y dicho reporte, donde no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad Privada Antenor Orrego.

Trujillo, 07 de setiembre del 2024.



Rossi Valverde, Ricardo Manuel

DNI: 18123559

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1424-8261>



González Blas, Halldor Enrique

DNI: 70794014

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, expongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciada en Administración. El objetivo principal es determinar la relación entre Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023

A ustedes miembros del jurado, muestro mi especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



González Blas, Halldor Enrique

DEDICATORIA

Agradezco a DIOS por bendecirme con salud, por tener a mi lado a mis padres que siempre están brindándome todo su apoyo para lograr mi objetivo

González Blas Halldor Enrique

AGRADECIMIENTO

Con mucho amor agradecemos a nuestro creador por darnos la vida y permitirnos gozar de buena salud. Por hacernos personas de buen corazón, por permitirnos ver con claridad nuestro objetivo: convertirnos en buenos profesionales.

Agradecemos a la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo por acogernos en sus instalaciones, por poner en nuestro camino profesores de primer nivel y por transmitirnos todos sus conocimientos con total dedicación.

Resultado de un trabajo de investigación con gran dedicación y aplicación práctica de las lecciones y recomendaciones de nuestros grandes maestros y consultores; Hoy estamos poniendo los resultados de nuestros esfuerzos a disposición de las generaciones futuras.

También agradecemos a nuestro asesor por su guía, dedicación y paciencia durante la preparación de este trabajo, a través del cual pretendemos demostrar que estamos preparados para operar en un mercado laboral altamente competitivo.

El autor

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la percepción de la gestión de la calidad y la masificación del deporte en el distrito de Trujillo en 2023, partiendo de la premisa de que una adecuada gestión es clave para expandir la práctica deportiva. Se trata de una investigación básica, de diseño no experimental, de tipo transversal y alcance descriptivo-correlacional, que incluyó a la totalidad de la población deportista de Trujillo, con una muestra de 385 personas entre 15 y 54 años. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada entre ambas variables, de acuerdo con la prueba no paramétrica realizada (ρ de Spearman = 0,447). Con un nivel de significancia menor a 0,05, se concluye que existe una relación significativa entre la percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en Trujillo. Se recomienda aprovechar los beneficios de una gestión de calidad en la administración de instalaciones deportivas para mejorar la efectividad en la promoción y expansión de la práctica deportiva.

Palabras clave: Gestión, calidad, correlación, deporte, masificación.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the relationship between the perception of quality management and the promotion of sports in the district of Trujillo in 2023, based on the premise that proper management is essential for expanding sports participation. It is basic research, with a non-experimental design, cross-sectional, and descriptive-correlational scope, which included the entire population of athletes in Trujillo, with a sample of 385 individuals aged 15 to 54. Data collection was carried out through surveys, using a questionnaire as the instrument. The results showed a moderate positive correlation between the two variables, according to the non-parametric test performed (Spearman's rho = 0.447). With a significance level below 0.05, it was concluded that there is a significant relationship between the perception of quality management and the promotion of sports in Trujillo. It is recommended to leverage the benefits of quality management in the administration of sports facilities to improve the effectiveness of promoting and expanding sports participation.

Keywords: Management, quality, correlation, sport, massification.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Formulación del Problema	14
1.1.1. Realidad problemática	14
1.1.2. Enunciado del problema	16
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO DE REFERENCIA	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. A nivel internacional.....	20
2.1.2. A nivel nacional.....	24
2.2. Marco teórico	28
2.2.1. Gestión de calidad	28
2.2.1.1. Definición.....	28
2.2.1.2. Características	29
2.2.1.3. Herramientas que se usan para analizar	30
2.2.1.4. Importancia.....	31
2.2.1.5. Funciones de un gestor	32
2.2.2. Masificación del deporte	34
2.2.2.1. Masificación.....	34
2.2.2.1.1. Definición	34
2.2.2.2. Deporte.....	35
2.2.2.2.1. Definición	35
2.2.2.2.2. Clasificación de los deportes.....	37
2.2.3. Masificación del deporte	38
2.2.2.3.1. Definición.....	38

2.2.2.4.	Disciplina	39
2.2.2.4.1.	Importancia de la disciplina	39
2.2.2.4.2.	La disciplina en el deporte	40
2.3.	Marco conceptual	40
2.4.	Hipótesis	41
2.5.	Variables	42
III.	MATERIAL Y MÉTODOS	46
3.1.	Material	46
3.1.1.	Población	46
3.1.2.	Marco muestral	46
3.1.3.	Unidad de análisis	46
3.1.4.	Muestra	46
3.2.	Métodos	47
3.2.1.	Diseño de contrastación	47
3.2.2.	Técnicas e instrumentos de colecta de datos	48
3.2.3.	Procesamiento y análisis de datos	49
IV.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1.	Presentación de resultados	52
4.1.1.	Niveles de medición de la variable gestión de la calidad	52
4.2.	Docimasia de hipótesis	64
4.3.	Discusión de resultados	73
	CONCLUSIONES	77
	RECOMENDACIONES	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Clasificación de los deportes	37
Tabla 2	Matriz de operacionalización variable Gestión de calidad.....	42
Tabla 3	Matriz de operacionalización variable Masificación del deporte.....	44
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento	50
Tabla 5	Prueba de KMO y Barlett	51
Tabla 6	Niveles de medición de la variable gestión de la calidad	52
Tabla 7	Niveles de medición de la dimensión liderazgo	52
Tabla 8	Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica	53
Tabla 9	Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado	54
Tabla 10	Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado	55
Tabla 11	Niveles de medición de la dimensión recursos humanos.....	56
Tabla 12	Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos	57
Tabla 13	Niveles de medición de la dimensión resultados	58
Tabla 14	Niveles de medición de la variable percepción de la masificación del deporte	59
Tabla 15	Niveles medición de la dimensión ambiental	60
Tabla 16	Niveles de medición de la dimensión económica.....	61
Tabla 17	Niveles de medición de la dimensión social.....	62
Tabla 18	Prueba de normalidad para la percepción de la gestión de calidad y percepción de la masificación del deporte	64
Tabla 19	Tabla de correlaciones entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte	65
Tabla 20	Correlación entre la dimensión liderazgo y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	65
Tabla 21	Correlación entre la dimensión planeamiento estratégico y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	66
Tabla 22	Relación entre la dimensión enfoque en el usuario y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	67
Tabla 23	Correlación entre la dimensión información y análisis y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	68
Tabla 24	Correlación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	69
Tabla 25	Relación entre la dimensión gestión de los procesos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	70
Tabla 26	Correlación entre la dimensión resultados y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación.....	48
Figura 2 Niveles de medición de la variable percepción de la gestión de la calidad	52
Figura 3 Niveles de medición de la dimensión liderazgo.....	53
Figura 4 Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica.....	54
Figura 5 Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado	55
Figura 6 Niveles de medición de la dimensión información y análisis.....	56
Figura 7 Niveles de medición de la dimensión enfoque a los recursos humanos	57
Figura 8 Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos.....	58
Figura 9 Niveles de medición de la dimensión resultados.....	59
Figura 10 Niveles de medición de la variable percepción de la masificación del deporte.....	59
Figura 11 Niveles medición de la dimensión ambiental.....	61
Figura 12 Niveles de medición de la dimensión económica.....	62
Figura 13 Niveles de medición de la dimensión social.....	63

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Actualmente existe una nueva visión en el modo de hacer gestión pública, una de ella es la de implementar procesos en base a determinados estándares, orientados a la calidad y como esta es gestionada. La gestión de calidad asegura un servicio que responda a los estándares mínimos requeridos fijados por la institución y que respondan a determinadas normas de calidad necesarias. Este cambio de paradigma en la administración pública ha obligado a quienes dirigen las diferentes instituciones gubernamentales, a un manejo adecuado y óptimo de los recursos limitados del estado, para responder satisfactoriamente lo que el contribuyente requiere en relación a lo que el estado posee.

Una correcta gestión basado en la calidad asegura que toda acción sea eficiente como efectiva, cumpliendo las políticas gubernamentales establecidas. La adición de diferentes indicadores de gestión permite un análisis más riguroso y objetivo al alcance de las políticas implementadas, así como la respuesta satisfactoria o no, de la ciudadanía. Bajo este contexto es imperativo la calidad, así como la retroalimentación de la misma, de quien se supone deben ser los beneficiados, dado que esta acción no tiene sentido si la población no percibe una mejoría. Las expectativas, así como la satisfacción de cómo se recibe un servicio, es requerida si se desea saber el impacto de las diversas políticas públicas. Este cambio de paradigma impulsa a las diferentes gerencias institucionales no solo a un cambio de estrategias en base a diferentes acciones concretas, sino también en la supervisión y el control de la calidad de las políticas implementadas para alcanzar así las metas institucionales, en base no solo en infraestructura y a las finanzas, sino también en la calidad que este ofrece.

Es así que las supervisiones de diversas políticas públicas son necesarias si se desea mantener su calidad de servicio y el estado no

es inherente a estas en materia de políticas deportivas. Tal como lo afirma Sifuentes (2023) que la promoción del deporte es un método de prevención social que puede utilizar el estado como política pública para alejar a niños como adolescentes de lo ilícito. Dado que el desarrollo de esta actividad permite al individuo un aumento de su bienestar, al mejorar cada día y sobre todo demostrarlo, siendo uno de los medios más importantes y efectivos para el desarrollo humano y la integración entre las naciones, fomentando la identidad cultural, para construir una nueva sociedad. El desarrollo de actitudes virtuosas para la práctica de alguna disciplina, genera conductas idóneas del sujeto para la sociedad y aleja a estos de otras dañinas tal como la delincuencia (Organización de las Naciones Unidas, 2021). Así como los diversos beneficios de promover determinada disciplina genera un impacto positivo en la salud física y mental, la formación integral, la recreación, la responsabilidad y los beneficios biomédicos. Así como un aumento de la socialización y la participación comunitaria a través de actividades dinámicas y colaborativas. Se destaca el potencial del programa para impactar positivamente en la salud y el bienestar de la comunidad, por mencionar una de las diversas disciplinas (Torres, 2020).

Esto genera el interés público por masificar las diversas disciplinas deportivas en razón de tener una mejor sociedad, dado los diversos beneficios que obtiene el individuo al practicar una de estas. Sin embargo, como toda política pública es necesario e imperativo, su gestión bajo un enfoque de calidad, donde esta implica una administración deportiva organizada, correctamente gestionada y con logros a los objetivos propuestos para promover, buscar y desarrollar el deporte (Santamaría, 2021).

Por ejemplo, entre países de la región, tenemos a Ecuador que tiene estrategias más rigurosas para mejorar las políticas deportivas, donde la gestión deportiva es fundamental para el crecimiento del deporte y los beneficios que este conlleva en la sociedad, así como

una mejor organización administrativa para lograr una masificación ideal.

Para el Perú, el escenario es diferente y con diversas complicaciones dado a que la promoción del deporte no es prioridad para el gobierno central ni regional, así como la poca voluntad política por parte de la gran mayoría de gobiernos de turno que no invierte en infraestructura ni políticas idóneas que mejoren su masificación. Por tanto, se identifica como un problema significativo la insuficiente infraestructura deportiva para la formación de atletas, según los planes y lineamientos establecidos por el Instituto Peruano del Deporte en concordancia con la ley de promoción y desarrollo del deporte (García y Mendoza, 2017). Así como el insuficiente conocimiento y experiencia de los trabajadores municipales en la gestión deportiva, la desinformación que gira en torno a sus disciplinas. Adicionado a los recortes presupuestarios, la infraestructura y los recursos humanos, y demás (Díaz,2017). Bajo este panorama cobra relevancia la generación de diversas políticas públicas enfocadas en la calidad para una correcta masificación deportiva enfatizando la necesidad de mejorar los procesos educativos y formativos para facilitar el crecimiento de los jóvenes en el deporte (Quispe, 2021). De no atender dicha problemática, las consecuencias no solo tendrían un impacto negativo a nivel salud de la ciudadanía, generando costos relacionados a una baja productividad, sino también a un aumento de la tasa de criminalidad del adolescente, así como exposición de estos a eventos delictivos.

Ante ello surge el interés por desarrollar una investigación que evidencie el grado de relación entre la gestión de calidad y la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, pues se ha identificado que existe una relación significativa entre ellas.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión de la calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023?

1.2. Justificación

- Teórica: La gestión de la calidad y la masificación del deporte son temas que se encuentran dentro del ámbito de la administración pública. Por lo tanto, este trabajo permite mejorar los conocimientos y la relevancia de estos en la teoría administrativa. Es importante analizar cómo estas prácticas se relacionan con otros campos del conocimiento, como la sociología o la salud pública. Así mismo, la investigación planteada contribuye a explicar y esclarecer aspectos teóricos del grado de asociación de las variables en estudio, ayudando a la teoría existente acerca de la relación de la gestión de calidad y la masificación en el deporte, en razón a su efecto que ejerce en las instituciones. Finalmente, consolida lo presentado por Gamero (2019), en cuanto al estudio de la gestión de calidad, así como la masificación expuesto por Peñafiel (2021).
- Práctica: Del mismo modo se justifica a nivel práctico dado que de los resultados del presente estudio se podrán desarrollar charlas, cursos, campañas de orientación, así como programas de mejora en torno a la gestión de calidad y la masificación deportiva.
- Metodológica: Para poder analizar y evaluar la gestión de la calidad y la masificación del deporte, es necesario utilizar herramientas metodológicas adecuadas que permitan medir la eficacia y eficiencia de las acciones tomadas, a través del uso de indicadores de gestión para evaluar la calidad de los servicios públicos o encuestas para conocer las preferencias deportivas de la población. Finalmente, esta investigación sirve como base para los diferentes estudiantes, profesores e investigadores que deseen ahondar en dicho tema, como fuente bibliográfica para las futuras investigaciones, y en general como fuente de conocimiento científico
- Social: Finalmente el presente estudio posee relevancia social pues permite sensibilizar y/o concientizar a la sociedad respecto a las repercusiones que trae consigo si no se masifica el deporte dentro de la ciudadanía, y una necesidad creciente en incitar y promover la gestión de calidad en las diversas políticas públicas adoptadas por las instituciones a su cargo, permitiendo mejorar los servicios por parte del

estado a través de la gestión con enfoque de calidad y en el estado de salud de los individuos a través de la masificación deportiva con los beneficios que este último conlleva en los adolescentes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción de la gestión de la calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de la percepción de la gestión de la calidad en el distrito de Trujillo, 2023.
- Identificar los niveles de percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión liderazgo y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión planeamiento estratégico y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión enfoque en el usuario y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión información y análisis y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hallar la relación entre la dimensión gestión de los procesos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023

- Hallar la relación entre la dimensión resultados y la percepción de la de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Peñañiel (2021) en su tesis titulada “Estrategias de gestión en la masificación del fisicoculturismo en la universidad técnica de Ambato” propone estrategias de gestión para masificar el deporte del fisicoculturismo en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tiene como objetivo mejorar el bienestar físico, mental y social de los estudiantes y generar futuros deportistas aptos para competencias. La metodología es de carácter cuali-cuantitativa de campo y descriptiva. Participaron 150 personas vinculadas a la UTA de las cuales 140 son estudiantes y 10 administrativos. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios y entrevistas. Los resultados fueron almacenados en el programa de Microsoft Excel, dichos resultados nos indican que construir con éxito una forma física masiva requiere un conocimiento especial, la infraestructura, los recursos y la planificación adecuado, se propone contar con un gimnasio adecuado, recursos humanos y materiales, desarrollar planes de manejo con programas de entrenamiento y nutrición, y dar seguimiento y cumplimiento a las actividades planificadas. Finalmente se puede concluir que es importante tener estrategias de gestión para lograr los objetivos propuestos por la universidad y contribuir al deporte de alto rendimiento.

La relevancia para la presente investigación es la de proponer estrategias de gestión para deportes individuales con pocos adeptos y no reconocidos a nivel olímpico, así como evidenciar la falta de infraestructura para deportes de tales características. Las estrategias presentadas en dicha investigación abordan y soluciona problemas de características similares para nuestra región en lo que se refiere a la gestión y su búsqueda de la masificación de deportes individuales no adheridos al comité olímpico internacional.

Vásconez (2021) en su tesis titulada “Gestión de eventos deportivos para la masificación de los deportes” tiene como objetivo proponer analizar el impacto de la gestión de eventos deportivos en la

masificación de los deportes de combate en la ciudad de Ambato, Ecuador. Con el fin de promover el deporte y la recreación para crear hábitos deportivos en la población. La metodología es de carácter mixto de tipo descriptivo y de corte no experimental de corte transversal. Participaron 200 personas deportistas que iban a distintos gimnasios. Los instrumentos que se usaron para medir la investigación fueron encuestas, que fueron aplicadas a deportistas de 4 clubes distintos en el deporte de Kick Boxing. La justificación de la investigación radica en la necesidad de mejorar la calidad de vida de la sociedad, desarrollando y mejorando habilidades y destrezas y formando personas útiles para la sociedad. En cuanto a los resultados se puede indicar que, si se organizan eventos deportivos que tienen como finalidad la actividad física y mejorar el estilo de vida, por otro lado, son pocas las personas que se inscriben a participar en dichos eventos deportivos por la falta de motivación de la población para aproximarla a la práctica del deporte. Finalmente, se puede concluir que los deportes mejoran la salud y cambian hábitos sedentarios o poco activos, integrando al hombre en la sociedad. Se propone generar planes de masificación, competencias recreativas, actividades atractivas y sitios adecuados para prolongar la práctica deportiva.

La importancia para esta investigación es la de generar indicadores de gestión deportiva, así como indicar la relevancia de estos en la toma de decisiones pertinentes y las recomendaciones en el manejo de eventos deportivos tanto en infraestructura, satisfacción y gestión propiamente dicha. Los indicadores propuestos en dicha investigación aborda en lo que se refiere a la gestión deportiva así como su masificación a través de eventos.

Salinas (2021) en su tesis titulada “Estrategias de gestión en la masificación del deporte” tuvo como objetivo determinar la influencia de las estrategias de gestión en la masificación de la natación en el Cantón Cevallos, a través del análisis de dichas estrategias, la verificación de sus beneficios y la creación de nuevas estrategias para promover la masificación de la natación en el Cantón. La metodología

es de carácter cuali-cuantitativa de tipo descriptiva y de corte transversal. Participaron 309 personas de promedio de edad de 36 años de la ciudad de Catón Cevallos, Ecuador. Para lo cual los instrumentos que se usaron fueron encuestados, esta consta de 11 preguntas relacionadas al tema y luego se aplicó la fórmula de muestreo para población finita. En cuanto a los resultados, se halló que es crucial fomentar la masificación de la natación para promover su desarrollo de manera planificada y con los recursos necesarios, de modo que la población en general pueda disfrutar de los beneficios de este deporte. Finalmente se puede concluir que, para fortalecer la gestión deportiva, se necesita una infraestructura adecuada que cumpla con los estándares de control, recursos humanos y financieros adecuados.

Su relevancia para la presente investigación es la de proponer estrategias de gestión para deportes individuales y colectivos que gozan con muchos adeptos y con reconocimiento a nivel olímpico, pero relativamente costoso su práctica, evidenciando la falta de infraestructura para deportes de tales características. Las estrategias presentadas en dicha investigación abordan y soluciona problemas de características similares para nuestra región en lo que se refiere a la gestión y su búsqueda de la masificación de deportes individuales y colectivos que forman parte del comité olímpico internacional

Rojas (2022) en su investigación titulada “Apoyo en el sistema integrado de gestión en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio IMDER” tiene como objetivo apoyar al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio en la implementación de un sistema integrado de gestión basado en normas ISO y otras disposiciones legales, que incluya la identificación de documentos faltantes, la creación de documentos requeridos y la actualización de procesos y documentos en la red interna y la página web del IMDER. La metodología es de carácter cualitativo y experimental de corte transversal. No se especifica el número de participantes en la investigación. Las herramientas utilizadas para

medir la buena gestión del IMDER incluyeron la identificación de especialistas por área de calidad y la observación del desarrollo de actividades. En cuanto a los resultados que se obtuvieron, se destaca la necesidad de concientizar a los líderes y coordinadores de los diferentes procesos acerca de la importancia de participar en el sistema de gestión de calidad liderado por la especialista en calidad, para mantener un sistema organizado y mejorar continuamente. Además, se enfatiza la importancia de mantener el orden de los documentos requeridos en el sistema integrado de gestión del IMDER tanto en la página web como en la red interna para optimizar el funcionamiento de cada uno de los procesos. Finalmente, se concluye que, aunque se han logrado algunos avances en la implementación del sistema integrado de gestión, es necesario continuar trabajando en conjunto, mejorando la comunicación y capacitación de los colaboradores para cumplir con los objetivos del IMDER.

La importancia para esta investigación es la de proponer un sistema integrado a la gestión, así como denotar la importancia de tal sistema en su integración y en la toma de decisiones objetivas y las recomendaciones en la gestión de la promoción deportiva a nivel municipal en lo que refiere a cuento en infraestructura, satisfacción y eficacia de las políticas municipales en materia deportiva.

Ríos (2022) en su tesis titulada “Planificación estratégica para la masificación de la gimnasia rítmica” tiene como objetivo analizar la situación actual de la Gimnasia Rítmica en la ciudad e identificar estrategias para su masificación en el departamento correspondiente. La metodología es de carácter cuantitativa de tipo exploratoria de diseño transversal. Participaron 60 personas que forman parte del proceso de beneficiarios de la Dirección de Cultura, Deporte y Recreación y también los directivos. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas a las 60 personas que formaron parte del proceso de beneficiarios de la Dirección de Cultura, Deporte y Recreación, así como a los directivos. En cuanto a los resultados que se obtuvieron, son que la encuesta realizada aportó un alto porcentaje de aceptación

para la realización de la planificación estratégica, lo que asegura resolver los objetivos de la investigación. Finalmente podemos concluir que existe poco conocimiento sobre la disciplina y falta de lugares donde practicarla, también se identificaron varias estrategias para su masificación, incluyendo la difusión en redes sociales, capacitaciones para nuevos instructores, convenios con instituciones educativas y cursos permanentes y por último se propone una Planificación Estratégica para su masificación, que incluye análisis del entorno, estrategias, tácticas, indicadores, metas, presupuesto y cronograma.

Dicha investigación es relevante para el desarrollo de esta proponer un plan estratégico como herramienta de gestión y el manejo de los mismos en disciplinas individuales con pocos adeptos pero que requiere infraestructura específica, así como evidenciar la falta de esta para deportes de características similares. El planeamiento estratégico presentado aborda y soluciona problemas de características similares, así como la propuesta de indicadores de gestión, basado en la calidad y con la prospectiva respectiva para su desarrollo sostenible y sustentable. Así mismo, se aborda la masificación deportiva y su gestión desde la administración, necesaria para nuestra región en lo que se refiere a la gestión y su búsqueda de la masificación de deportes individuales.

2.1.2. A nivel nacional

Quillas (2016), en su tesis titulada “Eficiencia de la gestión municipal y el desarrollo de las actividades deportivas en los adolescentes del distrito de Chorrillos” tuvo como objetivo contribuir al desarrollo del deporte municipal, desde la perspectiva de nuevos gestores deportivos. La metodología es de carácter cuantitativo de tipo aplicativo, nivel evaluativo y de diseño no experimental. Participaron 70 personas responsables de la gestión municipal y adolescentes del distrito de Chorrillos, Lima. Para lo cual los instrumentos que se usaron para medir el nivel de eficiencia fueron guías de observación y cuestionarios distintos para ambas variables,

desarrollo de las actividades deportivas en adolescentes y eficiencia de la Gestión Municipal. Finalmente se concluyó que la eficiencia de la gestión municipal tiene una influencia significativa en el desarrollo de actividades deportivas en los adolescentes del distrito de Chorrillos, con un resultado general del 54.05%. Además, se encontró que el cumplimiento de normas, el manejo de recursos y el liderazgo de la gestión municipal también influyen significativamente en el desarrollo de actividades deportivas en los adolescentes del distrito de Chorrillos.

Su relevancia radica en proponer indicadores de eficiencia, así como su relevancia para la gestión municipal para adolescentes, así como evidenciar la falta de infraestructura para la promoción de las diferentes disciplinas. Los indicadores de eficiencia presentadas en dicha investigación investigan y propone un conjunto de soluciones para los adolescentes y como gestionar las demandas de estos en el ámbito deportivo. Así mismo, pone en evidencia la importancia del deporte como una herramienta importante para disuadir y apartar a los jóvenes en actos ilícitos y los diversos beneficios que presenta para estos, así como la comuna practicar alguna disciplina deportiva.

Gambeta (2022) en su tesis titulada “Gestión municipal de los espacios públicos y el desarrollo de las actividades físicas y deportivas en el distrito de San Borja - Lima 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal de los espacios públicos y el desarrollo de actividades físicas y deportivas en el distrito de Lima, Perú. La metodología es de carácter cuantitativo de tipo no experimental y de corte transversal. Participaron 113 247 personas y una muestra de 383 personas que eran mayores de 18 años de edad, de la ciudad de Lima. Aplicaron el instrumento de muestreo no probabilístico a través de cuestionarios, bajo el método de la escala de Likert, es una herramienta de medición que mide las actitudes y comprueba en qué medida los encuestados están de acuerdo con alguna de nuestras afirmaciones, esto es especialmente útil en situaciones en las que queremos que la persona aclare su opinión.

Los resultados mostraron una relación positiva moderada entre las dos variables, lo que sugiere que una gestión adecuada de los espacios públicos está relacionada directamente con el desarrollo de actividades físicas y deportivas, mejorando así la calidad de vida de los vecinos. La investigación busca aportar un nuevo enfoque sobre la gestión de los espacios públicos y su contribución al desarrollo humano, convirtiéndose en plataformas de integración para la comunidad. Finalmente se concluyó que se encontró una correlación positiva moderada entre la gestión municipal y la variable de actividades físicas y deportivas, se encontró una correlación significativa entre la dimensión de planeamiento estratégico y la gestión presupuestaria con la variable de actividades físicas y deportivas, mientras que no se encontró una correlación significativa entre la dimensión de gestión logística y la variable de actividades físicas y deportivas.

El aporte relevante a esta investigación es la de presentar un instrumento idóneo que permite captar la percepción de la gestión de espacios públicos. Así mismo, presenta la metodología que permite capturar la intencionalidad del contribuyente en razón a su predisposición a realizar actividades deportivas. Información relevante para la toma de decisiones en la asignación de presupuesto en infraestructura pública para actividades en favor a la salud de la comuna.

Gamero (2019) en su tesis titulada “La gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el club de menores promovido por la comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa” tiene como objetivo analizar la gestión del presupuesto, infraestructura y recursos humanos, para determinar su influencia en la satisfacción del usuario. La metodología es de carácter cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Participaron 169 personas, padres de familia. Además, los instrumentos que utilizaron fueron encuestas, test y la observación, utilizaron el método estadístico del software SPSS, versión 23, el total de preguntas aplicada a la muestra fueron de 20. En cuanto a los resultados se halló que, si existe una relación directa

y positiva con el coeficiente de correlación entre la gestión deportiva y la satisfacción del cliente es de 0,786; es decir, cuanto mejor es la gestión deportiva, más feliz es el cliente. Finalmente se puede concluir que, la infraestructura del Club de Menores está en buenas condiciones, lo que influye positivamente en la satisfacción del usuario, pero la percepción de los usuarios sobre la gestión de recursos humanos es regular, lo que puede influir negativamente en el programa. En general, la satisfacción del usuario en el Club de Menores de la Comisaría Andrés Avelino Cáceres-Arequipa es moderada.

Su relevancia para la presente investigación es la centrarse en la satisfacción del usuario, y en razón de este construir una ruta de gestión para generar calidad y satisfacción del mismo. Es decir, en razón de los resultados obtenidos pone en manifiesto recomendaciones específicas acorde a la relación de ambas variables. Así mismo, presenta una metodología idónea para medir la relación de tales variables y los indicadores estadísticos idóneos para el estudio de estos. Finalmente, expone la realidad y el marco nacional del abandono deportivo de las diferentes disciplinas y la poca intensión de las autoridades para corregirla.

Barrionuevo (2020) en su tesis titulada “Políticas públicas locales en materia deportiva para las personas con discapacidad en la gestión municipal” tiene como objetivo analizar cómo se procesan, diseñan e implementan las políticas públicas locales en materia deportiva para personas con discapacidad en la gestión de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. La metodología es de carácter cualitativo de tipo descriptivo de corte exploratorio. Participaron 11 personas dentro de esas personas estaban autoridades políticas electas, funcionarios y especialistas municipales, y profesionales vinculados con el tema de la discapacidad. En cuanto a las herramientas que emplearon fueron cuestionarios, que son un conjunto de preguntas estructuradas y ordenadas para ser respondidas por las personas. Los resultados que se obtuvieron fueron que no existían políticas públicas específicas

para este grupo de personas, pero la municipalidad ofrecía servicios a través de la inclusión de objetivos y actividades en sus documentos estratégicos de gestión, con recursos asignados por la Ley Anual de Presupuesto y por la voluntad de la autoridad política. Finalmente se puede concluir que se detecta la falta de un diagnóstico que permita conocer las necesidades de esta población, lo que dificulta la formulación de políticas, también se puede añadir que, a pesar de las limitaciones y desafíos identificados, también se observan ventanas de oportunidad para mejorar la atención a las personas con discapacidad en el ámbito deportivo, como por ejemplo los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos que se llevaron a cabo en Perú en 2019.

El aporte de dicha investigación es la de proponer un estudio centrándose en un grupo mayormente minoritario y que tiene dificultades para acceder a la práctica de diversas disciplinas por ausencia o ineficiencia de políticas públicas para la práctica de los mismos, que en teoría, según nuestra normativa debe ser de trato preferencial pero que en la práctica, sucede todo lo contrario. Así mismo, presenta instrumentos idóneos para medir el grado de satisfacción y percepción de este público y como poder procesar dicha información. Finalmente, evidencia la ausencia del marco normativo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición

Es el conjunto de diferentes acciones intencionadas que toman quienes dirigen una institución con la finalidad de influenciar en los procesos de esta con el propósito de mejorar los niveles de calidad que ofrecen (bien y/o servicio), en un tiempo determinado.

(Herrera y Cava, 2017) Señala que tiene como objetivo disponer la información estadística disponible de asentamientos regionales, distritales y comunales a nivel

nacional para crear indicadores urbanos para apoyar la gobernanza regional y para planificar y tomar las decisiones correctas, esto nos dice la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.

La gestión de calidad representa un conjunto de procesos a través de los cuales las diversas instituciones pueden alcanzar sus metas y objetivos, y en esto influye mucho el potencial de los recursos humanos o del personal que los componen, y estos deben recibir capacitación permanente para desempeñar bien sus funciones.

Las municipalidades son un órgano muy importante para la dirección de un país, en donde al cumplir con sus objetivos beneficiaría a la población en general y el buen uso de sus recursos ayudaría a que estas instituciones cumplan sus planes institucionales, la gestión de calidad ayudaría al cumplimiento de estas, ahorrando recursos, y cumpliendo metas.

2.2.1.2. Características

(López Malpartida, y otros, 2021) Destaca tres características importantes si cualquier institución se enfoca en la gestión de calidad: Estas podrían contribuir a manera de:

- Liderazgo, democrático y participativo.
Según (Villalva & Fierro, 2017) nos menciona que la colaboración de los empleados en la toma de decisiones les ofrece una gran motivación para realizar sus ocupaciones de forma colectiva, estructurada y responsable, a medida que la guía del individuo jefe hace más eficiente el cumplimiento de fines.
- Buena atención en la calidad de los servicios
(Hernández y Herrera, 2018) señala que se debe cuidar mucho la calidad de los servicios. Esto

indica que es obligatorio para cualquier institución, y aún más en la administración pública, porque tiene recursos, presupuestos, regalías para atender las necesidades de los habitantes que integran la población, para que acojan las mismas oportunidades y logren aproximarse a una modalidad abierta.

- Calidad del servicio
(Cardozo, 2021) señala que es un grupo de tácticas y ocupaciones que buscan mejorar el servicio al comprador, así como la interacción del cliente o usuario con la marca. La clave para aquel soporte está en la obra de buenas colaboraciones y un ambiente positivo, servicial y amistoso, que garantice a los consumidores salir con una buena impresión.

Las características mencionadas anteriormente son fundamentales para una buena gestión, se requiere de un buen líder como cabeza de la organización que lleve a cabo con las actividades y tareas de la municipalidad, y estas realizarlas con calidad de servicio y compromiso, teniendo una buena atención por el bienestar del usuario.

2.2.1.3. Herramientas que se usan para analizar

Estrada (2020), nos indica que son 4 herramientas primordiales que ayudan examinar la gestión, para medir las actividades, es necesario analizar los siguientes puntos:

- Gestión financiera:
Esta sección evalúa los dos componentes del estudio, la gestión financiera y el desempeño. Ambos se enfocan en examinar la capacidad en generar sus propios recursos, la eficiencia y la autonomía.
- Gestión operativa:

En esta gestión se ve la orientación de la institución. El diagnóstico se hace acorde al número de tareas cumplidas en razón a las planteadas.

- Gestión administrativa:
Esta área es fundamental, porque asegura el logro de los objetivos institucionales y se considera teniendo en cuenta dos componentes:
 - Estructura organizacional.
 - Función del puesto.

Toda organización debe estar debidamente organizada en sus procesos, para que pueda cumplir con sus objetivos, desde las finanzas, hasta lo social, las herramientas que se mencionan permiten que las municipalidades tengan una gestión adecuada, ya que la falla de una de estas impediría que la gestión sea de calidad eficiente.

2.2.1.4. Importancia

(Vallejos, 2016) señala que es relevante dado que se encarga de dirigir la identificación e implementación de las necesidades comunales, así como meta la obtención de los recursos adecuados y su óptima distribución.

(Ygredda, 2018) indica que, a nivel de instituciones públicas, la relevancia de la gestión es la principal actividad que realiza el gobierno local para atender las solicitudes y sugerencias de los ciudadanos; a través de él se crean y establecen relaciones entre el gobierno y la ciudadanía y con otros órganos administrativos del gobierno republicano y regional. Para lograr los objetivos de gestión, el régimen de la ciudad deberá realizar las siguientes actividades:

- Desarrollar planes, programas de trabajo y normas claras sobre la ejecución de la gestión pública de la ciudad.

- Determinar los límites de responsabilidades en las autoridades municipales, funcionarios y servidores públicos en sus puestos de trabajos.
- Actualizar y ajustar convenientemente los sistemas, métodos y procedimientos de trabajo.
- Monitorear, evaluar y regular los planes, programas y labores de la ciudad.

Como mencionan los autores la gestión municipal servirá para que se tenga una buena relación con los ciudadanos, satisfaciendo sus necesidades; por ello debe estar debidamente organizada y representada por personas capaces de lograr objetivos, siendo responsables, y cumpliendo con su rol asignado logrando un buen desempeño.

2.2.1.5. Funciones de un gestor

Según (Mery & Covarrubias, 2016) expone:

- Planificar y realizar las operaciones diarias de administrar y coordinar cada unidad según indicaciones y tareas establecidas.
- Evalúa a razón de diversos indicadores de eficiencia el grado de ejecuciones de los planes organizacionales así.
- Ejecuta las tareas asignadas de forma correcta, supervisando de manera perenne.
- Retroalimenta los eventos fortuitos que ralentiza los diversos procesos.
- Tomar medidas básicas para la correcta ejecución administrativa y técnica de las políticas, planes, programas y proyectos municipales relacionados con la gestión interna de la ciudad.
- Convoca y dirige todos los comités de la zona estratégica de la comuna: Zona de Administración Interna (Desarrollo Institucional),

Zona de Desarrollo Social, Zona de Desarrollo Territorial y Zona de Desarrollo Facilitador.

- Proteger sinergias sostenibles entre las direcciones asignadas a las áreas estratégicas relevantes y evaluar el desempeño de los programas y actividades predefinidos.
- Un auxiliar con computadora u otra tecnología, ocupando cada uno de los domicilios, departamentos y demás dependencias del municipio, asumiendo el desarrollo de programas, así como la actualización de todos sus equipos.
- Apoyar a los departamentos relevantes para preparar herramientas de gestión urbana y desarrollar políticas de gestión interna.
- Coordinar la construcción y desarrollo de las industrias de los departamentos de la ciudad.
- Revisar y hacer cumplir la composición de la organización en términos del número de unidades que la componen, sus líderes y la asignación de sus funciones, con especial énfasis en la rendición de cuentas, la centralización de la elección y la autorización. Implementar, incrementar y desarrollar, en consulta con otras comunas, los costos de inversión requeridos por la comuna para la adecuada gestión comunal y costos operativos.
- Establecer y mantener estructuras internas de comunicación y coordinación para asegurar un buen gobierno institucional.
- Vigila el desarrollo de la cultura y realiza la tarea de difundir y promover los intereses culturales y artísticos de la comuna, también busca lograr el

liderazgo de proyectos de desarrollo comunitario, misiones urbanas y organizaciones estratégicas.

Así como toda organización, los municipios deben cumplir funciones que ayuden al logro de los objetivos, empezando por planear, dirigir y coordinar cada una de las áreas que forman parte, regida por la autoridad que es el alcalde. Luego de ello llevar a cabo el cumplimiento de los programas anuales que tenga la municipalidad para así lograr un beneficio social y una buena gestión.

2.2.2. Masificación del deporte

2.2.2.1. Masificación

2.2.2.1.1. Definición

(Definista, 2018) menciona que la idea de masificación está relacionada con la iniciativa de las masas, entidad colectiva quienes lo integran comparten comportamientos sociales o culturales. Esto pasa cuando la mayoría adopta un determinado comportamiento, se convierte en mayoría y este proceso de desarrollo se denomina masificación.

El término “masificación” tiene una serie de usos y puede estudiarse desde diferentes ángulos, por lo que no es difícil ver algunas de las ventajas y desventajas de este fenómeno inevitable para la humanidad. Tan pronto como crezca de acuerdo con los parámetros de la industria y le permita llegar de manera constante a millones de usuarios con su producto o servicio sin reducir significativamente la demanda, básicamente puede decir que es un fenómeno positivo para la economía; sin embargo, esto depende de cada caso en particular. Hay muchos ejemplos sobre la masificación como, por ejemplo:

- La masificación de Internet ha supuesto una evolución cultural

- La masificación del reciclaje, para el cuidado del medio ambiente
- El gobierno no ha realizado nada en contra la masificación de la delincuencia

Nos podemos centrar en un ejemplo como lo hace (Pérez, 2011, como se citó en Definista, 2018) en el caso del tabaco, no puede considerarse algo merecedor de ser celebrado, aunque haya enriquecido a bastantes personas y haya abierto millones de puestos de trabajo, debido a que atenta contra la salud de una parte importante en la población mundial y colabora con la contaminación del ambiente.

Como si esto fuera poco, su inmensa fama ordena a varios comerciantes a incluirlo entre sus artículos si anhelan que sus negocios tengan futuro, debido a que un enorme porcentaje de los clientes son fumadores.

Es fundamental comprender que la masa en sí misma no puede valorarse aislándola de un objeto que se convierte en masa. Sin embargo, es posible que en todos los casos haya opiniones positivas y negativas que compongan el balance final de la verdad tal como la conocemos.

La masificación, permite unir personas con gustos similares logrando una masa mucho más grande con un objetivo en común, estas masas no siempre tendrán puntos de vista similares, puede que existan distintas formas de pensar, pero al final será una forma realista y logrando mantener un equilibrio común en cualquier grupo de personas.

2.2.2.2. Deporte

2.2.2.2.1. Definición

(Pérez y Muños, 2018) en su libro, refiere que, en la época actual, el deporte es una actividad que genera

interacciones sociales, está íntimamente ligada a la formación de identidades colectivas e individuales, y trae beneficios medibles al capital.

La sociedad se forma a través de la práctica. Por otro lado, en una sociedad donde la cooperación primitiva es difusa, impersonal y cada vez más efímera, el deporte se convierte en un recurso fundamental para el hombre moderno porque permite la construcción y reintegración de los seres humanos combinando las interacciones emocionales primitivas que las personas anhelan. De esta forma, el deporte permite a las personas dar respuesta a sus necesidades de socialización, fomentando la cooperación en pequeños grupos.

Gracias al deporte, las personas tienen la oportunidad de expresar sus emociones de forma equilibrada, convirtiéndose en un medio adecuado para establecer una relación íntima, básica de afecto y empatía.

El deporte permite unir a la sociedad y mejorar los estilos de vida, la mayoría de personas tienen una vida sedentaria, pero la práctica de cualquier deporte mejora la salud y está lleno de beneficios, como por ejemplo liberar estrés.

Es una forma de interacción social que requiere ser mucho más reconocida para la mejora de la sociedad

Según (May, 2021) es una actividad humana que tiene como actividad principal el esfuerzo físico y la habilidad, con recursos socialmente cooperativos o competitivos, en la que existen las normas y comportamientos que rigen la actividad formal a través de la empresa y se considera básicamente deportiva.

Es una actividad humana donde el esfuerzo físico y la habilidad es su principal característica, así mismo

manifiesta que sus principales elementos son la competencia o participación social, con reglas y patrones de comportamiento que rigen según la disciplina o deporte.

2.2.2.2.2. Clasificación de los deportes

En relación a la clasificación (Rodríguez, 2022) menciona que desde un punto de vista cardiovascular, el ejercicio dinámico siempre es mejor para el sistema cardiovascular que el ejercicio estático. Sin embargo, esencialmente todos los deportes combinan estas dos actividades. Si ambos son altos, como en el deporte del remo, el ejercicio cardiovascular está creado para ser uno de los más llamativos de todos los deportes.

Según (Mitchel, 1994, como se citó en Rodríguez,2022) se categorizan en:

Tabla 1 Clasificación de los deportes

Clasificación deportes	A. Carga dinámica baja (<50%)	B. Carga dinámica media (50-75%)	C. Carga dinámica alta (>75%)
I. Carga estática baja (<10%)	Golf	Béisbol	Running (larga Distancia)
	Bolos	Voleibol	Badminton
	Billar	Ping-Pong	Squash
	Tiro	Tenis (dobles)	Fútbol Hockey
	Yoga Cricket		Hierba
	Equitación	Rugby	Tenis

		Arco	Carrera de velocidad (sprint)	Natación
II.	Carga Estática media (10-20%)	Buceo	Natación Sincronizada	Baloncesto
		Carrera vehículos	Surf	Hockey
		Motociclismo	Patínaje	Running (media distancia)
			Atletismo: Salto	Balónmano
		Windsurf	Esquí: slalom	Ciclismo
		Lanzamiento	Culturismo	Remo/Kayak/Canoa
III.	Carga estática alta (>30%)	Gimnasia deportiva	Lucha	Boxeo
		Judo/Karate	Taekwondo	Decatlón
		Halterofilia	Snowboard	Patínaje de velocidad
		Escalada	Skateboard	Triatlón
		Vela		

Nota: Elaboración propia

2.2.2.3. Masificación del deporte

2.2.2.3.1. Definición

Para (Michelle, 2020) los deportes popularizados incluyen; lograr la participación efectiva del resto de la sociedad, y en especial en los niños, los jóvenes y los adolescentes, para cambiar los comportamientos de los tiempos y conquistar la expresión de las personas,

organizaciones y asociaciones que promueven, apoyan y desarrollan el deporte, para que puedan crear los elementos base de la pirámide de los futuros campeones.

La difusión del deporte desde un punto de vista político es una fuerza conocida a través de las sociedades organizadas para desarrollar sus políticas territoriales, representada por la democracia directa, desde otra perspectiva social, es la integración y optimización de la calidad de vida, y desde un punto de vista pedagógico. Es una educación basada en valores.

Para (Michelle, 2020) hay tres aliados del desarrollo de masas:

- Recursos humanos
- Talento deportivo
- Poder deportivo social

Después de conocer la definición de masificación y deporte, la unión de estos dos conceptos es exponer el máximo potencial de las personas que requieren la práctica del deporte logrando una máxima interacción social mejorando las relaciones entre personas mediante la integración, para ello se requiere de una buena organización donde la sociedad salga beneficiada.

2.2.2.4. Disciplina

2.2.2.4.1. Importancia de la disciplina

Indica (Gómez, 2022) que la disciplina es la capacidad de una persona para convertirse en su propio maestro, establecer metas para sí misma y perseverar para alcanzarlas. La disciplina es el control de nuestros impulsos para orientar conscientemente nuestro comportamiento, cuidando de no interferir con los derechos de los demás.

La disciplina como habilidad que no todas las personas tienen pero que permite controlar impulsos mejorando nuestra conducta y la forma de actuar frente a cualquier situación.

2.2.2.4.2. La disciplina en el deporte

Según (Monfort, 2022) la disciplina pertenece a los atributos primordiales de los deportistas para conseguir sus propias metas y llegar a ser la mejor versión de sí mismo.

La disciplina deportiva se apoya en respetar los horarios y pautas de entrenamiento estipulados con anterioridad, y en ofrecer lo más alto que se logre reclamar en una sesión hasta que el cuerpo humano quede exhausto y pida desfavoridamente un tiempo libre luego de un trabajo bien hecho.

Principalmente los deportistas requieren de una buena disciplina en donde deben ser organizados para el logro de sus metas, ya sea seguir con un horario estipulado, tareas organizadas, la mayoría de los deportistas que ganan medallas son aquellos que obedecen reglas y se comprometen con el logro de sus objetivos.

2.3. Marco conceptual

- Administración Pública: Conjunto de actividades planeadas y establecidas que buscan implementar las políticas estatales mediante el cumplimiento de metas institucionales supervisadas y controladas.
- Encuesta de Satisfacción Ciudadana (ESC): Encuesta realizada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), que tiene el objeto de evaluar si los ciudadanos están conformes con la gestión por el gobierno de turno.

- Gestión de la calidad: Estado de calidad en que se da todos los procesos de la institución. Así mismo, se entiende como el conjunto de procesos debidamente premeditados que busca la mejora continua con el fin de generar un bien y/o servicio de mejor calidad (Deming, 2009)
- Gestión Pública: Conjunto de acciones mediante las cuales las instituciones estatales buscan cumplir sus objetivos, metas, misión y visión.
- Gestión por Resultados (GpR): Conjunto de acciones concretas y estratégicas que tiene como fin la creación de valor publico en base a información competente y eficiente para el cumplimiento de metas institucionales.
- Ley Orgánica Municipal (LOM): Ley que establece el marco normativo, las funciones y la gestión de los gobiernos locales en cuanto a su estructura, organización y administración de los bienes y servicios de su competencia.
- Masificación: Proceso por la cual el individuo recibe cierta información deliberada, que pretende incidir o influenciar en determinada conducta para aumentar la afluencia de la misma en un tiempo determinado (Estrada, 2020).
- Plan Operativo Institucional (POI): Instrumento de gestión publica que contempla las diversas actividades de la institución del año en curso, con el propósito de cumplir sus metas establecidas

2.4. Hipótesis

- Hipótesis nula (H_{0g}): No existe relación entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.
- Hipótesis alternativa (H_{1g}): Existe relación directa y significativa entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 2 Matriz de operacionalización variable Gestión de calidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
Percepción de la gestión de la calidad	Deming (2009) la define como el estado de calidad en que se da todos los procesos de la institución. Conjunto de procesos debidamente premeditados que busca la mejora continua con el fin de generar un bien y/o servicio de mejor calidad	La percepción de la gestión de calidad se midió a través de un cuestionario conformado por 33 preguntas, dividido en 7 dimensiones: Liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque en el usuario, información y análisis, enfoque en recursos humanos, gestión de los procesos y resultados.	Liderazgo	Liderazgo organizacional Responsabilidad social	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Cuestionario	Ordinal, con 5 opciones de respuesta para los reactivos o ítems en una escala tipo Likert.
			Planeamiento estratégico	Desarrollo de la estrategia Despliegue de la estrategia	7, 8, 9, 10 y 11		
			Enfoque en el usuario	Conocimiento del mercado Relación entre el usuario y la satisfacción	12, 13 y 14		
			Información y análisis	Gestión en la información Sistema de trabajo	15, 16, 17 y 18		

Enfoque en recursos humanos	Aprendizaje y motivación. Bienestar Estimulo personal en el cumplimiento de labores	19, 20, 21 y 22
Gestión de los procesos	Proceso de la creación del valor Proceso de transporte	23, 24, 25 y 26
Resultados	Resultados	27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33

Nota: Elaboración propia

Tabla 3 Matriz de operacionalización variable Masificación del deporte

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
Percepción de la masificación del deporte	Estrada (2020) la define como el proceso por la cual el individuo recibe cierta información deliberada, que pretende incidir o influenciar en determinada conducta para aumentar la afluencia de la misma en un tiempo determinado.	La percepción de la masificación del deporte se midió a través de un cuestionario conformado por 13 preguntas, dividido en 3 dimensiones: Ambiental, económico y social.	Ambiental	Utilización de espacios al aire libre	1, 2, 3, 4 y 5	Cuestionario	Ordinal, con 5 opciones de respuesta para los reactivos o ítems en una escala tipo Likert.
				Tipo de actividad			
				Usuarios conscientes con el medio ambiente			
			Económica	Contaminación			
				Número de visitas	6, 7, 8 y 9		
				Incremento en negocios del mismo rubro			
				Porcentaje de demanda			
				Incremento de la población			
				Incremento del flujo			
				Consumo de servicio			
			Social	Identidad	10, 11, 12,		
				Cambios sociales			

Perdida de costumbres y tradiciones	13, 14 y 15
---	-------------------

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población se define como al conjunto total de individuos que conforman un grupo con características determinadas y de los cuales son objeto de análisis en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

- Criterios de exclusión: Personas que no residen en el distrito de Trujillo. personas que no estén dentro de la edad establecida para el estudio, personas que no completan el cuestionario, personas que se abstengan de responder el cuestionario.
- Criterios de inclusión: Personas que se encuentran residiendo en el distrito de Trujillo, comprendidas entre los 15 a 54 años, y que responden de manera voluntaria a la encuesta.

La población se conformó por 588,814 personas del distrito de Trujillo, con edades de 15 a 54 años, durante el periodo 2023.

3.1.2. Marco muestral

Se define como la lista de todos los individuos que formaran parte del estudio en forma detalla (Hernández y Mendoza, 2018). Por tanto, estuvo conformado por personas que residen en el distrito de Trujillo, 2023.

3.1.3. Unidad de análisis

Se define a los individuos que serán objeto de estudio en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018). La unidad de análisis para la investigación fueron las personas que residen en el distrito de Trujillo, 2023.

3.1.4. Muestra

La muestra se define como un subconjunto de la población, de menor tamaño aunque representativo a la población en razón a las características que definen a esta. Así mismo, para la presente

investigación se utilizó la siguientes formula muestral, para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor Z

p: Proporción favorable

q: Complemento de p

E: Error máximo

N: Población

Se asumió un nivel de confianza del 95%, una proporción de elementos con características de interés igual a 0.5 y un error máximo tolerable igual a 0.05, con lo cual se obtuvo una muestra de 100 clientes.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (1 - 0.5) * 588\,814}{(588\,814 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 385$$

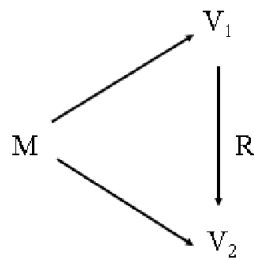
3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

La presente investigación es no experimental dado que se analizara las variables propuestas en su entorno natural, sin pretender alterarlo. Así mismo, es un estudio de corte transversal dado que recolectara los datos en un único momento dado en el tiempo. Es un estudio descriptivo – correlacional, porque describirá las variables por separado y demostrara el grado de relación y/o asociación de estas. Finalmente, es un estudio no experimental dado que las variables en

estudio no fueron ni pretendieron ser manipuladas (Sampieri et al., 2010).

Figura 1. Diseño de la investigación



Nota: Adaptado de Escobar y Bilbao (2020).

Donde:

M: Muestra

V1: Brand equity

V2: Decisión de compra

R: Relación

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

La técnica para utilizar en el presente trabajo de investigación es la encuesta. Esta recopilara la información idónea para el desarrollo de los objetivos planteados en esta investigación, así como el análisis de las variables en estudio.

Sampieri et al., (2010) la define como la técnica que usa el investigador que a través de un instrumento recopila la información necesaria que pretende encontrar.

Instrumento

El instrumento para utilizar en el presente trabajo de investigación es el cuestionario.

Sampieri et al., (2010) la define como el conjunto de ítems, preguntas o constructos que recogen de forma sistémica y ordenada, los datos previamente establecidos para responder la variable que se pretende analizar.

La presente investigación conto con 2 variables, con relación a estas, se formuló dos cuestionarios específicos para cada una.

Para la variable gestión de calidad, el cuestionario conto con 33 preguntas en función a sus respectivas dimensiones: Liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque en el usuario, información-análisis, enfoque en recursos humanos, gestión de los procesos y resultados.

Así mismo, para la variable masificación del deporte, su cuestionario conto con 15 preguntas en función a sus respectivas dimensiones: Ambiental, económico y social.

Ambos instrumentos son de escala de medición del tipo ordinal. Del tipo Likert, con una escala de valoración del 1 al 5, donde: (1) Totalmente desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Análisis de confiabilidad

Los instrumentos utilizados para analizar la muestra serán previamente analizados a través de un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, con el propósito de medir el nivel de consistencia de los ítems.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Con los instrumentos de obtención de datos debidamente validados, se procedió a efectuar el cuestionario a las diferentes personas de forma aleatoria residentes del distrito de Trujillo, en forma física como virtual. Una vez aplicados los instrumentos de recolección, se procedió al procesamiento y análisis de datos, a través de técnicas estadísticas a nivel descriptivo e inferencial. Para el primero se determinó los niveles de gestión de calidad, siendo los intervalos de valoración 33 – 58 para pésimo, 59 - 85 para malo, 86 - 111 para regular, 112 - 138 para bueno y 139 – 164 para muy bueno. Para los niveles de masificación de deporte también se determinaron los intervalos de valoración correspondiente, siendo estos 33 - 58 para pésimo, 59 – 85 para malo, 86 – 111 para regular, 112 - 138 para bueno y 139 - 164 para muy bueno. Para el cotejo de la hipótesis planteada de la investigación se utilizaron diversas técnicas de estadística inferencial.

Para tal fin, se usó la prueba de normalidad, para determinar el comportamiento de los datos y asignar la prueba paramétrica correspondiente, así como la prueba de significancia de las variables correspondiente a la prueba de hipótesis para aceptar o rechazar su asociación o no. Superado esto, se determinará el nivel así como la relación del coeficiente de correlación previamente determinado. Respecto a la confiabilidad de ambos instrumentos, fueron evaluadas con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach (Tabla 4), que evidenciaron que los instrumentos escogidos fueron idóneos para medir las variables. Adicionalmente, se realizó la prueba de KMO y la prueba de esfericidad de Barlett con un valor de 0, evidenciando un grado de inter correlación alta entre las variables presentadas (Tabla 5). Así mismo, la validación se dio a través del juicio de 3 expertos en la materia quienes validaron los instrumentos para su uso.

Finalmente, se presentarán los resultados en tablas acorde a normas APA, posteriormente se elaboró la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones Con la información obtenida, se tabulará las mismas en el software Microsoft Excel 2019. Para el análisis de datos, se usará diferentes técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Se empleará tablas de distribución de frecuencias, pruebas de normalidad, y análisis de correlación. Los datos obtenidos serán organizados en Excel, y se utilizara posteriormente el programa SPSS 25, para su tratamiento estadístico correspondiente.

Tabla 4 Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	48

Nota: Resultado obtenido del cuestionario aplicado

Tabla 5 Prueba de KMO y Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	217,951
	gl	1
	Sig.	,000

Nota: Elaboración propia

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Niveles de medición de la variable gestión de la calidad

Tabla 6 Niveles de medición de la variable gestión de la calidad

Intervalo de valoración	Nivel de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
33 - 58	Pésimo	5	1%
59 - 85	Malo	22	6%
86 - 111	Regular	32	8%
112 - 138	Bueno	239	62%
139 - 164	Muy bueno	87	23%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

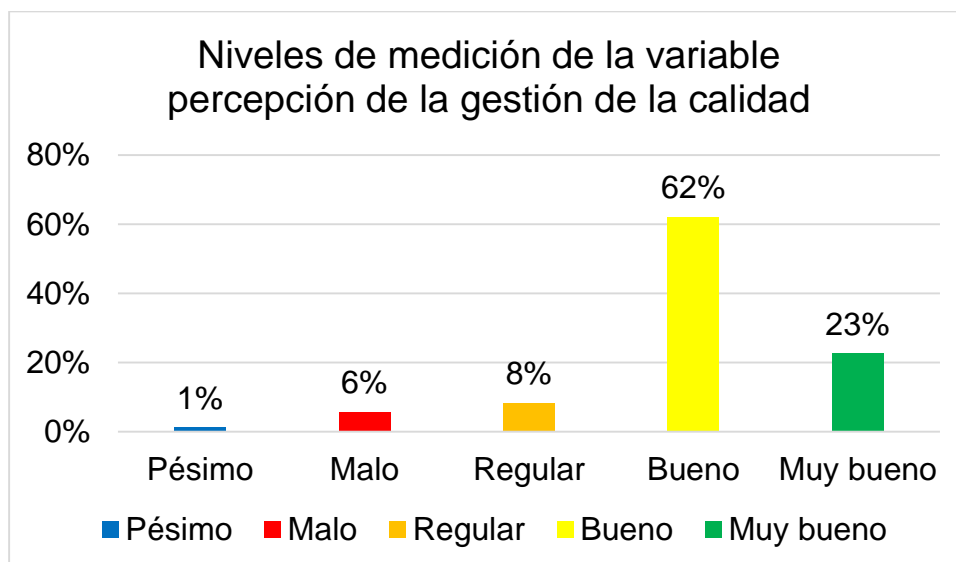


Figura 2 Niveles de medición de la variable percepción de la gestión de la calidad

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 6 y figura 2 se identifica que el 23% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 62% buena, 8% regular, 6% malo y 1% pésimo.

4.1.2. Niveles de la dimensión liderazgo en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 7 Niveles de medición de la dimensión liderazgo

Niveles de medición de la dimensión liderazgo			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
6 - 10	Pésimo	1	0%
11 - 15	Malo	18	5%
16 - 19	Regular	28	7%
20 - 24	Bueno	205	53%
25 - 30	Muy bueno	133	35%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

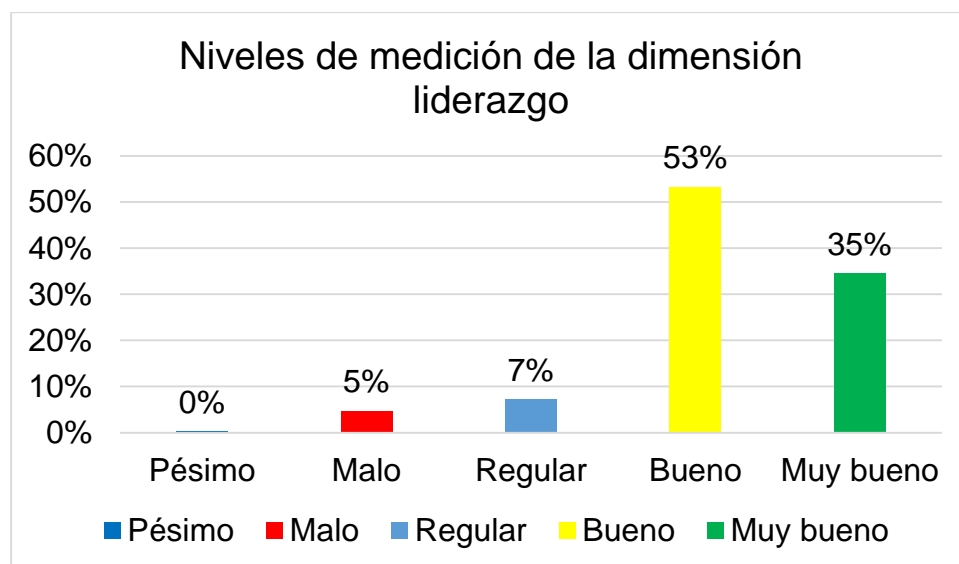


Figura 3 Niveles de medición de la dimensión liderazgo

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 7 y figura 3 se identifica que el 35% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 53% buena, 7% regular, 5% malo y 0% pésimo.

4.1.3. Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 8 Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica

Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa

5 - 8	Pésimo	1	0%
9 - 12	Malo	22	6%
13 - 16	Regular	29	8%
17 - 20	Bueno	232	60%
21 - 24	Muy bueno	101	26%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

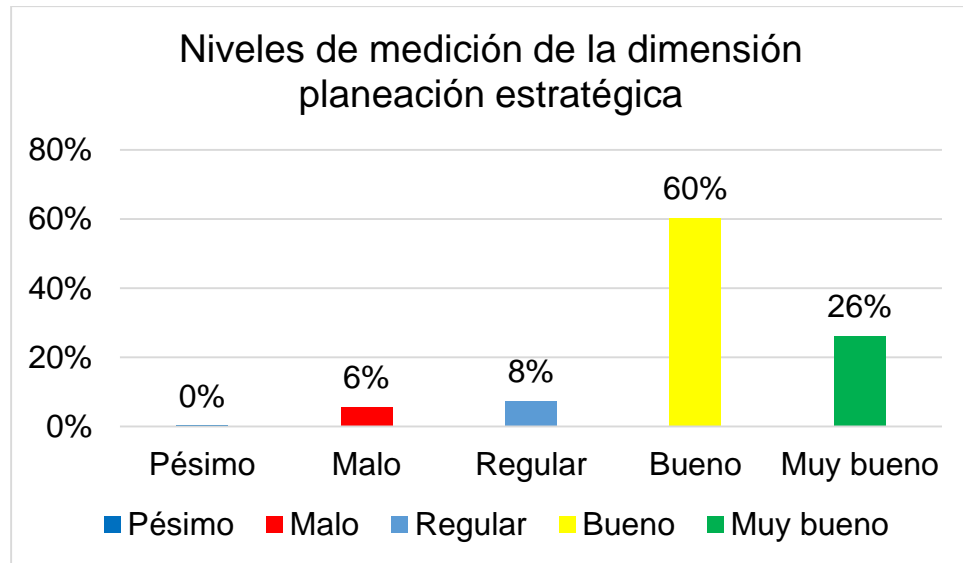


Figura 4 Niveles de medición de la dimensión planeación estratégica

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 8 y figura 4 se identifica que el 26% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 60% buena, 8% regular, 6% malo y 0% pésimo.

4.1.4. Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 9 Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado

Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado			
Intervalo de valoración	de Nivel valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
3 - 4	Pésimo	13	3%
5 - 7	Malo	30	8%

8 - 9	Regular	32	8%
10 - 12	Bueno	59	15%
13 -15	Muy bueno	251	65%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

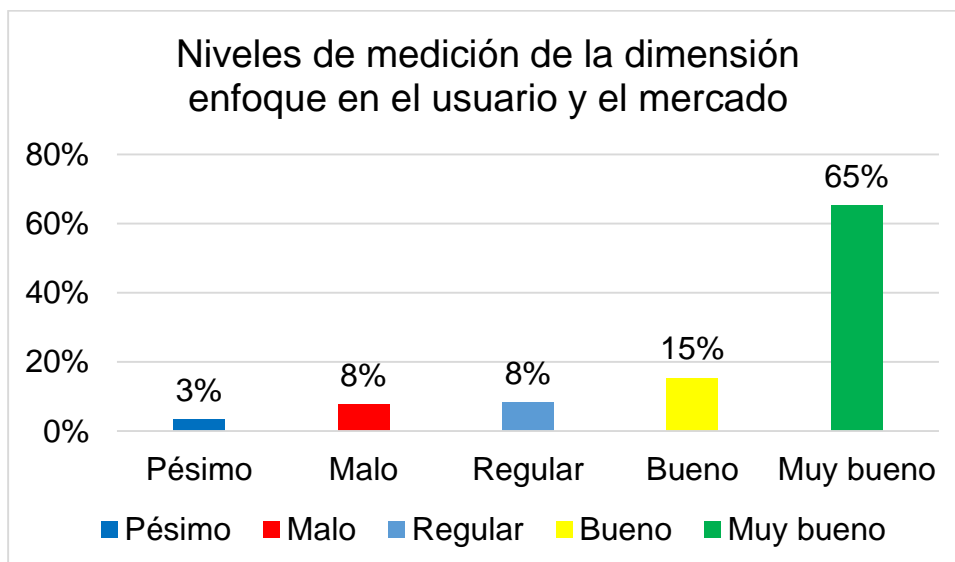


Figura 5 Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 9 y figura 5 se identifica que el 65% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 15% buena, 8% regular, 8% malo y 3% pésimo.

4.1.5. Niveles de medición de la dimensión información y análisis en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 10 Niveles de medición de la dimensión enfoque en el usuario y el mercado

Niveles de medición de la dimensión información y análisis			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
4 - 6	Pésimo	11	3%
7 - 9	Malo	22	6%
10 – 13	Regular	34	9%
14 - 16	Bueno	43	11%

17 – 20	Muy bueno	275	71%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

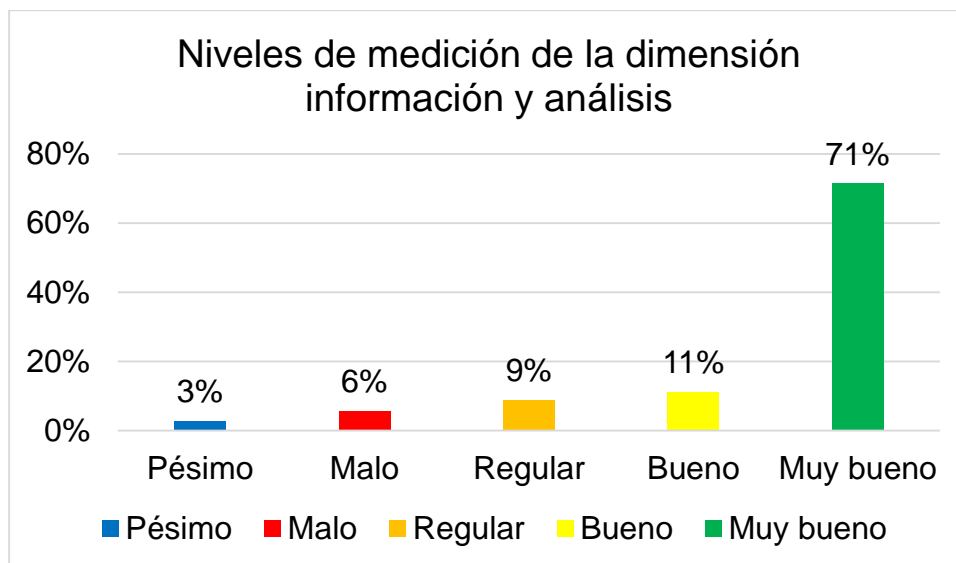


Figura 6 Niveles de medición de la dimensión información y análisis

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 10 y figura 6 se identifica que el 71% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 11% buena, 9% regular, 6% malo y 3% pésimo.

4.1.6. Niveles de medición de la dimensión recursos humanos en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 11 Niveles de medición de la dimensión recursos humanos

Niveles de medición de la dimensión enfoque a los recursos humanos			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
4 - 6	Pésimo	6	2%
7 - 9	Malo	23	6%
10 - 13	Regular	36	9%
14 - 16	Bueno	59	15%
17 - 20	Muy bueno	261	68%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

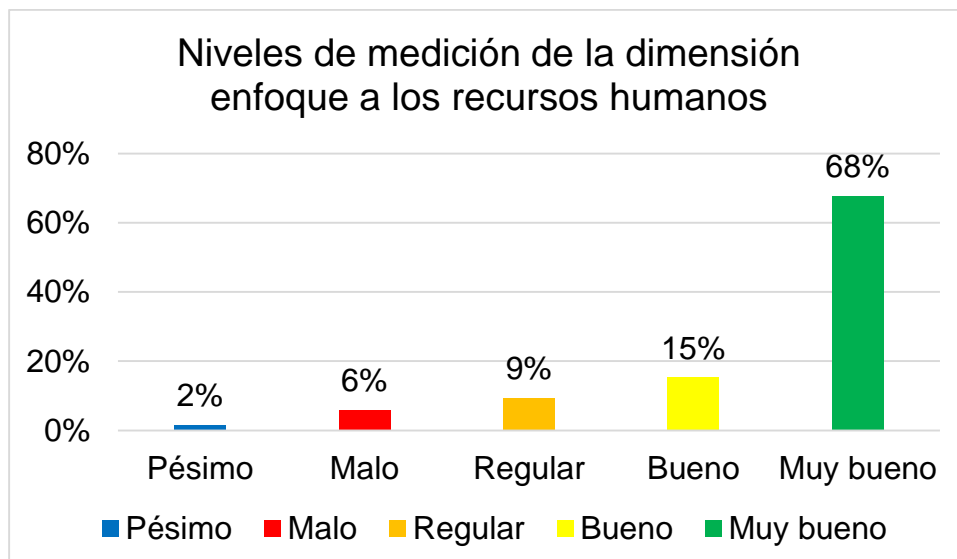


Figura 7 Niveles de medición de la dimensión enfoque a los recursos humanos

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 11 y figura 7 se identifica que el 68% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 15% buena, 9% regular, 6% malo y 2% pésimo.

4.1.7. Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 12 Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos

Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos			
Intervalo de valoración	de Nivel valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
4 - 6	Pésimo	3	1%
7 - 9	Malo	15	4%
10 - 13	Regular	39	10%
14 - 16	Bueno	93	24%
17 - 20	Muy bueno	235	61%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

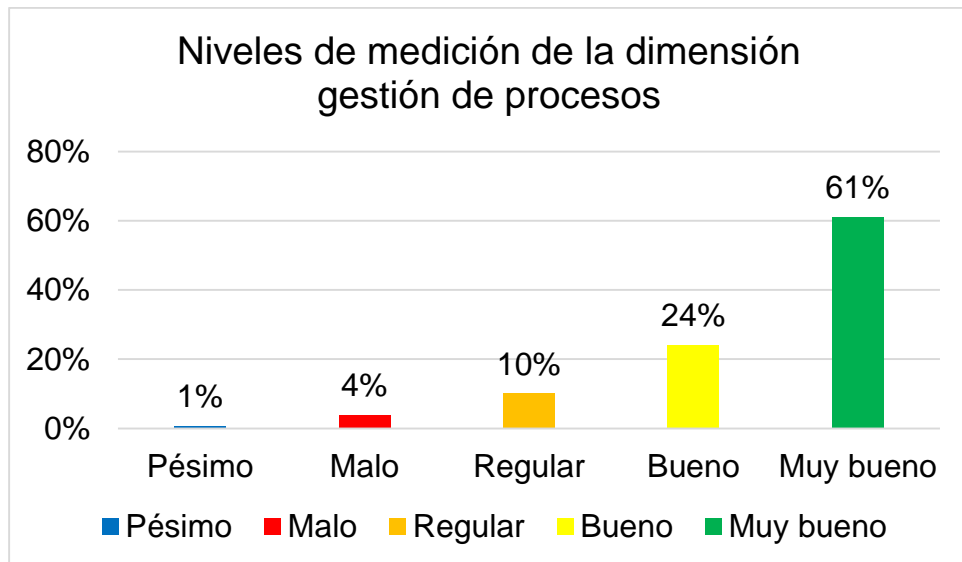


Figura 8 Niveles de medición de la dimensión gestión de procesos

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 12 y figura 8 se identifica que el 61% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 24% buena, 10% regular, 4% malo y 1% pésimo.

4.1.8. Niveles de medición de la dimensión resultados en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 13 Niveles de medición de la dimensión resultados

Niveles de medición de la dimensión resultados			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
16 - 28	Pésimo	7	2%
29 - 41	Malo	19	5%
42 - 54	Regular	40	10%
55 - 67	Bueno	213	55%
68 - 80	Muy bueno	106	28%
Total		385	100%

Fuente: Elaboración propia

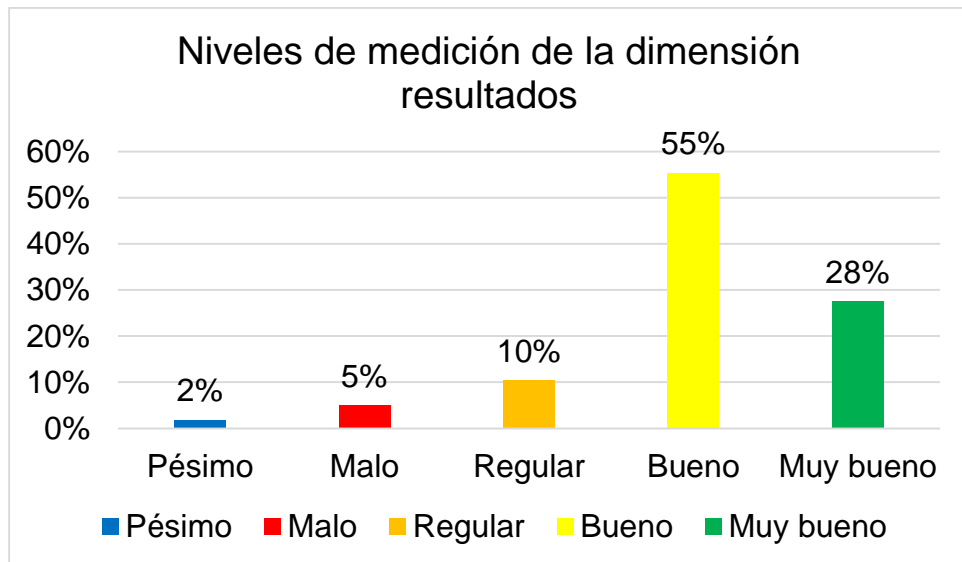


Figura 9 Niveles de medición de la dimensión resultados

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 13 y figura 9 se identifica que el 28% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 55% buena, 10% regular, 5% malo y 2% pésimo.

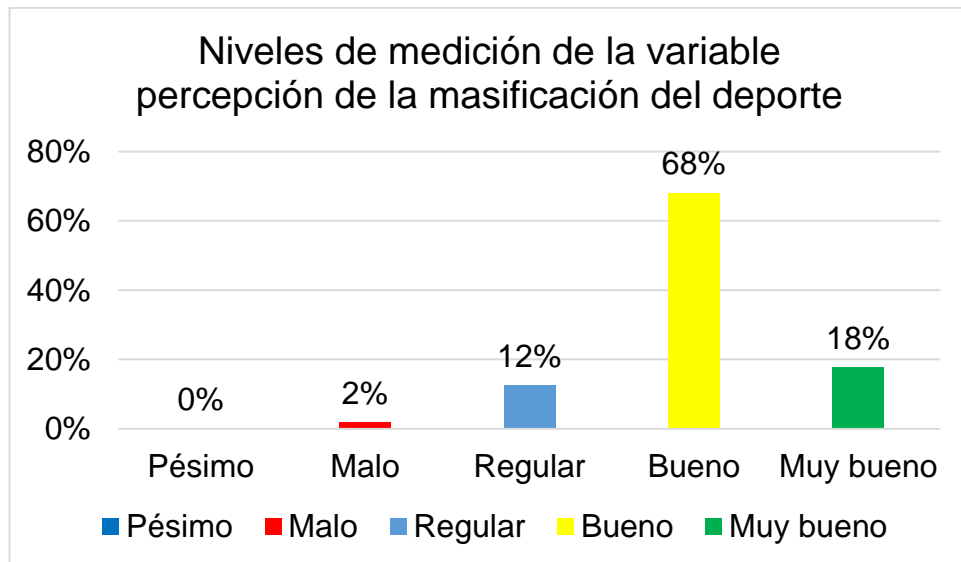
4.1.9. Niveles de medición de la variable percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 14 Niveles de medición de la variable percepción de la masificación del deporte

Intervalo de valoración	de Nivel valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
33 - 58	Pésimo	0	0%
59 - 85	Malo	7	2%
86 - 111	Regular	48	12%
112 - 138	Bueno	262	68%
139 - 164	Muy bueno	68	18%
Total		385	100%

Nota: elaboración propia

Figura 10 Niveles de medición de la variable percepción de la masificación del deporte



Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 14 y figura 10 se identifica que el 18% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 68% buena, 12% regular, 2% malo y 0% pésimo.

4.1.10. Niveles de medición de la dimensión ambiental en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 15 Niveles medición de la dimensión ambiental

Niveles de medición de la dimensión ambiental			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
6 - 10	Pésimo	5	1%
11 - 15	Malo	32	8%
16 - 19	Regular	47	12%
20 - 24	Bueno	213	55%
25 - 30	Muy bueno	88	23%
Total		385	100%

Nota: Elaboración propia

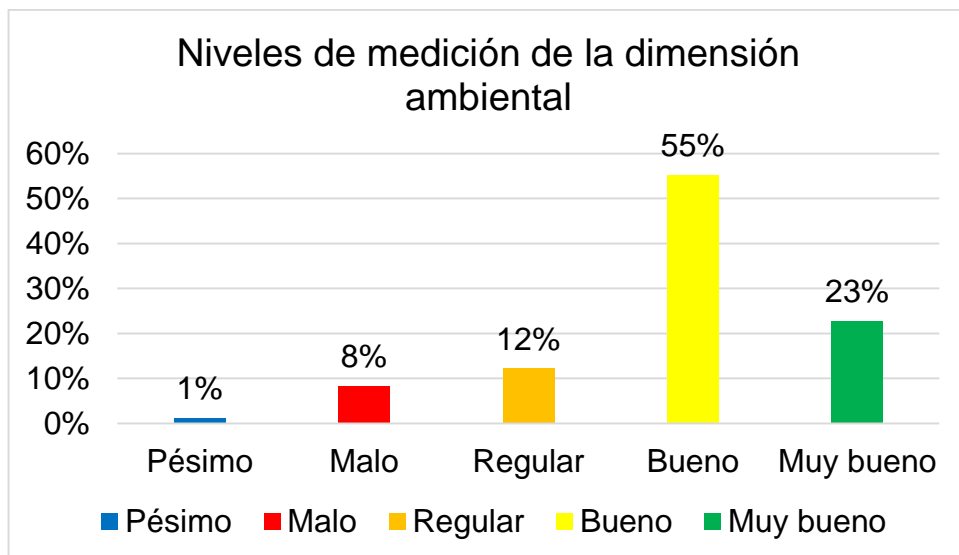


Figura 11 Niveles medición de la dimensión ambiental

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 15 y figura 11 se identifica que el 23% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 55% buena, 12% regular, 8% malo y 1% pésimo.

4.1.11. Niveles de medición de la dimensión económica en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 16 Niveles de medición de la dimensión económica

Niveles de medición de la dimensión económica			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
5 - 8	Pésimo	1	0%
9 - 12	Malo	5	1%
13 - 16	Regular	25	6%
17 - 20	Bueno	206	54%
21 - 24	Muy bueno	148	38%
Total		385	100%

Nota: Elaboración propia

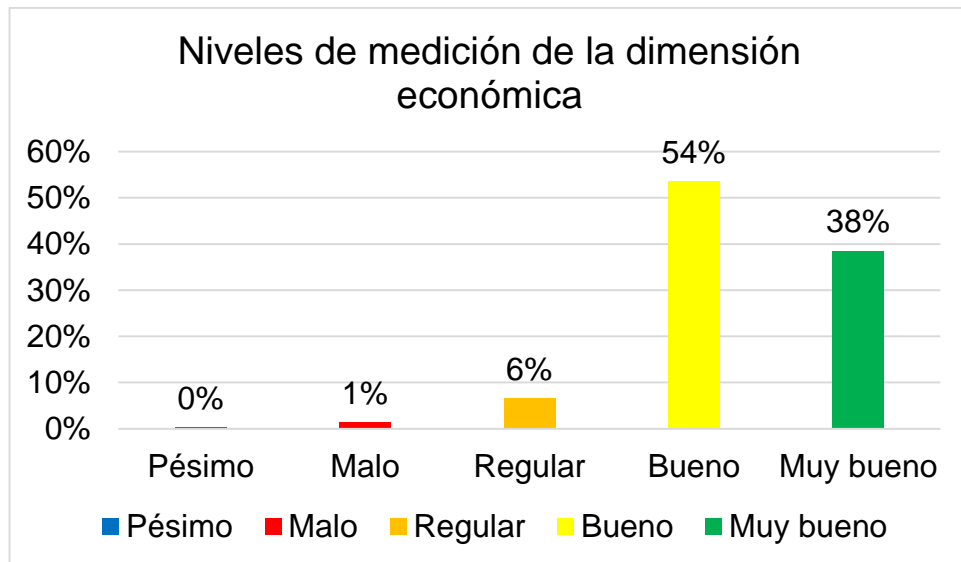


Figura 12 Niveles de medición de la dimensión económica

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 16 y figura 12 se identifica que el 38% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 54% buena, 6% regular, 1% malo y 0% pésimo.

4.1.12. Niveles de medición de la dimensión social en el distrito de Trujillo, 2023

Tabla 17 Niveles de medición de la dimensión social

Niveles de medición de la dimensión social			
Intervalo de valoración	Nivel de valoración	de Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
3 - 4	Pésimo	0	0%
5 - 7	Malo	4	1%
8 - 9	Regular	37	10%
10 - 12	Bueno	186	48%
13 -15	Muy bueno	158	41%
Total		385	100%

Nota: Elaboración propia

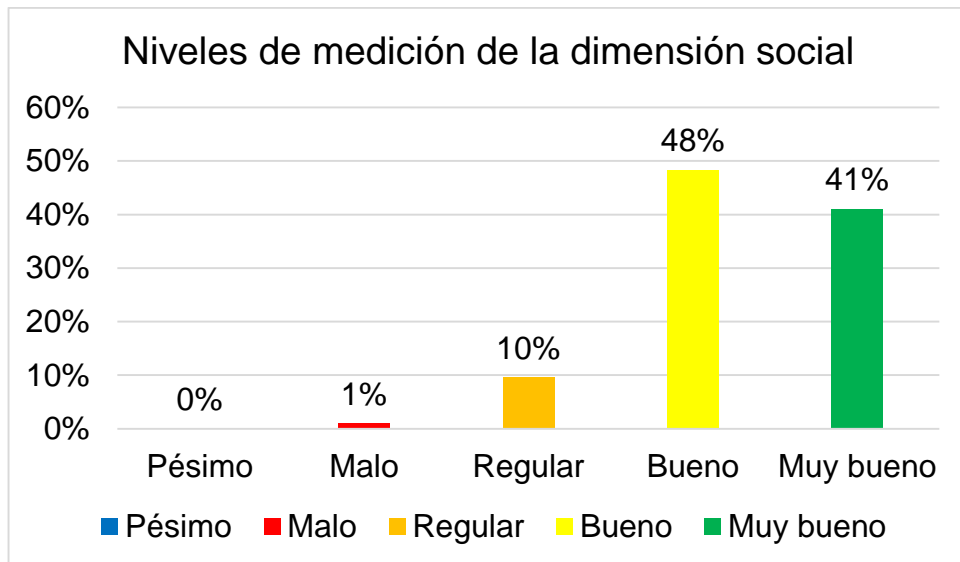


Figura 13 Niveles de medición de la dimensión social

Nota: Elaboración propia

Comentario: En la tabla 17 y figura 13 se identifica que el 41% de los encuestados reportan que la percepción es muy buena, 48% buena, 10% regular, 1% malo y 0% pésimo.

4.2. Docimasia de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad para la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 18 Prueba de normalidad para la percepción de la gestión de calidad y percepción de la masificación del deporte

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de gestión de calidad	,237	385	,000	,789	385	,000
Masificación del deporte	,123	385	,000	,960	385	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 18, los resultados de la prueba de normalidad de las variables en estudio. Dado al número de datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, observando un p. valor (0.000), menor a alpha (0.05), infiriendo así, que no siguen una distribución normal. Es decir, la inferencia estadística se realizó a través de pruebas no paramétricas ($\rho = \text{Spearman}$).

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre la percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

4.2.2. Tabla de correlaciones entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 19 Tabla de correlaciones entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte

		Percepción de la gestión de calidad	Percepción de la masificación del deporte
Rho	Percepción de la gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,447**
		N	385
Spearman	Percepción de la masificación del deporte	Coeficiente de correlación	,447**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	385

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

Nota: Elaboración propia

En razón a la tabla 19, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre la percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,447$).

4.2.3. Relación entre la dimensión liderazgo y masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 20 Correlación entre la dimensión liderazgo y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

		Liderazgo	Percepción de la masificación del deporte
Rho	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
			,317**

Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
Percepción masificación del deporte	Coeficiente de correlación	,317**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión liderazgo y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre el liderazgo y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 20, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre el liderazgo y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,317$).

4.2.4. Relación entre la dimensión planeamiento estratégico y la percepción masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 21 Correlación entre la dimensión planeamiento estratégico y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

		Planeamiento estratégico	Percepción masificación del deporte
Rho de	Planeamiento estratégico	Coeficiente de correlación	1,000 ,344**

Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
	Coeficiente de correlación	,344**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión planeamiento estratégico y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre el planeamiento estratégico y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 21, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,344$).

4.2.5. Relación entre la dimensión enfoque en el usuario y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 22 Relación entre la dimensión enfoque en el usuario y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

			Percepción masificación del deporte
Rho	Enfoque al usuario	Coeficiente de correlación	1,000
de			,338**
Spea			
rman		Sig. (bilateral)	.
			,000

	N	385	385
Percepción de masificación del deporte	Coefficiente de correlación	,338**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión enfoque al usuario y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre la dimensión enfoque al usuario y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 22, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre el enfoque al usuario y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,338$).

4.2.6. Relación entre la dimensión información y análisis y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 23 Correlación entre la dimensión información y análisis y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

		Percepción y masificación del deporte
Rho de información y análisis	Coefficiente de correlación	1,000 ,398**

Spearm	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
Percepción de masificación del deporte	Coeficiente de correlación	,398**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión información-análisis y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre la dimensión información-análisis y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 23, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre información-análisis la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,398$).

4.2.7. Relación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 24 Correlación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

	Percepción masificación del deporte
Enfoque RRHH	

Rho de Spearman	Enfoque de RRHH	Coeficiente de correlación	de 1,000	,384**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción masificación del deporte	Coeficiente de correlación	de ,384**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

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

Nota elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre enfoque en recursos humanos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 24, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre enfoque en recursos humanos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,384$).

4.2.8. Relación entre la dimensión gestión de los procesos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 25 Relación entre la dimensión gestión de los procesos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

			Gestión de los procesos	Percepción masificación del deporte
Rho de	Gestión de los procesos	Coeficiente de correlación	de 1,000	,381**
		Sig. (bilateral)	.	,000

Spea	N	385	385
rman	Percepción	Coeficiente de	,381**
	masificación	correlación	1,000
	del deporte	Sig. (bilateral)	,000
	N	385	385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión gestión de los proceso y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre la dimensión gestión de los procesos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 25, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre gestión de los procesos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,381$).

4.2.9. Relación entre la dimensión resultados y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

Tabla 26 Correlación entre la dimensión resultados y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023.

		Percepción masificación del deporte	
		Resultados	
Rho	Resultados	Coeficiente de	1,000
de		correlación	,486**
Spea		Sig. (bilateral)	.
rman		N	385
	Percepción	Coeficiente de	,486**
	masificación	correlación	1,000
	del deporte	Sig. (bilateral)	,000

N

385

385

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

Nota: Elaboración propia

Prueba de hipótesis

Ha = La relación entre la dimensión resultados y la masificación del deporte en Trujillo, 2023, es significativa.

H0 = No existe relación entre la dimensión resultados y la masificación del deporte en Trujillo, 2023.

En razón a la tabla 26, el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe relación directa entre resultados y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,486$).

4.3. Discusión de resultados

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación entre la percepción de la gestión de calidad y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Se entiende como la relación entre las diversas acciones generadas por parte de la institución competente en razón a que se fomente el desarrollo deportivo a todo nivel. Esta investigación a través del coeficiente de correlación de Spearman, encontró que el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre la percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,447$). Estos resultados dan soporte a lo encontrado por Barrionuevo (2020), quien expone, que el desarrollo, así como la implementación de diversas acciones concretas enfocadas a mejorar la gestión institucional así la visión de esta, se relaciona de forma significativa un mayor alcance en el desarrollo multidisciplinario de diferentes deportes, así como el ámbito de los mismo. El autor menciona que esta tiende a generar como consecuencia un impacto positivo en la sociedad a todo nivel, y es que el desarrollo de mejores herramientas de gestión, genera confianza en la institución, generando seguridad en la población.

El presente trabajo de investigación se halló que los niveles de la percepción de la gestión de la calidad de la entidad estatal que está a cargo de la promoción del deporte fue pésimo en un 1% (5), malo en un 6% (22), regular en 8% (32), bueno 62% (239) y muy bueno en 23% (87). Estos resultados confirman lo hallado por Gamero (2019), aunque este autor obtuvo mayor valor en el nivel pésimo (21%) en su muestra de estudio. Para Gambeta (2022) la define como el estado de calidad en que se da todos los procesos de la institución que busca la mejora continua. El nivel de percepción de la gestión de calidad se compone en 7 dimensiones, siendo estas el liderazgo, planeamiento estratégico, enfoque en el usuario, información-análisis, enfoque en recursos humanos, gestión en los procesos y resultados

En razón al segundo objetivo específico planteado, Identificar los niveles de percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Quillas (2016) la define como el proceso por la cual el individuo recibe cierta información deliberada, que pretende incidir o influenciar en determinada

conducta para aumentar la afluencia de la misma en un tiempo determinado. Así mismo, esta variable se encuentra dimensionada en ambiental, económico y social. En relación a estos, se evidencio en el estudio de la muestra que no existía una pésima valorización, pero mala en un 2%(7), regular en 12%(48), bueno en 68%(262) y muy bueno en un 18%(68).

Así mismo, en razón al objetivo de determinar la relación entre la dimensión liderazgo y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Se define esta dimensión como la capacidad que tiene el gestor para influenciar en otros individuos para concretar una tarea en un tiempo determinado. En esta investigación se encontró a través del coeficiente de correlación de Spearman, que el valor de la prueba de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre el liderazgo y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. Donde dicha relación entre ambas variables es moderada y directa ($p = 0,317$). Estos resultados consolidan lo presentado por Ríos (2022), quien expone que el liderazgo, a nivel institucional actúa como herramienta relevante que fomenta y mejora la gestión de trabajo en el grupo humano, dado que enfoca el trabajo de los mismos, así como el clima entre estos para lograr las tareas asignadas.

En razón al objetivo de determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Se entiende al planeamiento estratégico como el conjunto de acciones concretas orientadas a un fin. Esta investigación a través del coeficiente de correlación de Spearman, encontró el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,344$). Estos resultados dan soporte a lo encontrado por Rojas (2022), quien en su estudio obtienen resultados estadísticamente significativos. Dichos resultados, se explican plausiblemente dado a que el desarrollo de planes de acción específicas generan una mejoraría significativa en la calidad y por tanto la gestión en relación a cualquier variable.

Acorde al objetivo de determinar la relación entre la dimensión enfoque al usuario y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de

Trujillo, 2023. Se entiende como la capacidad de dirigir recursos para concretar una tarea determinada que demande el usuario. En esta investigación, a través del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró que el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre el enfoque al usuario y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,338$). Esto consolida lo expuesto por Barrionuevo (2020), quien en su investigación determinó resultados parecidos, donde resalta la importancia de enfocar las diferentes herramientas de gestión dirigido a las necesidades y demandas del usuario. El autor hace énfasis en que el eje central de toda institución debe ser el usuario, y que los procesos deben girar en torno esto, no solo para satisfacer las necesidades que este origina, sino también en las disconformidades de este, para retroalimentar, si se requiera, o aplicar técnicas de mejora continua.

Así mismo, al objetivo de determinar la relación entre la dimensión información-análisis y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. El proceso de tener información pertinente, así como el análisis de la misma, es imprescindible para el desarrollo de estrategias en base de resolver problemas o mejorar atributos. Esta investigación, a través del coeficiente de correlación de Spearman, encontró que el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre la información-análisis y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,398$). La información es imprescindible en la toma de decisiones, dado que permite discernir el plan de acción acorde a la situación. Es imperativo que, si se desea mejorar a nivel institucional, el análisis de esta es requerida, la relevancia de esta dimensión es necesaria para la gestión de calidad (Peñafiel, 2021).

Acorde al objetivo de determinar la relación entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Se entiende como las diversas acciones por parte de la institución que tiene como fin facilitar el trabajo del colaborador, así como mejorarla en la medida de lo posible. En esta investigación a través del coeficiente de correlación de Spearman, encontró el valor de

significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre la dimensión enfoque en recursos humanos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,384$). Vásconez (2021), expone en su investigación, que la institución, si desea mejorar la gestión, la implementación de diversos procesos, deben estar orientados a mejorar la labor del factor humano que labora en la institución. Esta mejora no solo debe ser entendida en infraestructura, sino también en el ambiente donde se da los procesos institucionales, con el fin de facilitar su trabajo en relación a las tareas asignadas.

El objetivo de determinar la relación entre la dimensión gestión de los procesos y la percepción de la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023. Los procesos conforman el eje estructural de toda organización, dado que genera las rutas donde esta ejecutara la misión institucional. La optimización de las mismas es una mejora continua para la mejora en gestión a todo nivel. Esta investigación a través del coeficiente de correlación de Spearman, encontró que el valor de significancia es menor al 0,05, es decir, existe relación directa entre la dimensión gestión de los procesos y la masificación del deporte en Trujillo, 2023. La relación de ambas variables es moderada y directa ($p = 0,381$). Estos resultados dan soporte a lo encontrado por Ríos (2022), quien afirma que los procesos institucionales así como la gestión de las mismas, permite el desarrollo de estrategias concretas basadas en las necesidades oportunas así como la asignación de tareas para el cumplimiento de la misma. La gestión es requerida para la optimización, si es que la institución desea poder cumplir sus objetivos con eficiencia.

CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación demuestra que la percepción de la gestión de calidad tiene una relación significativa y directa con la masificación del deporte.
2. Así mismo, expone que los niveles de la percepción de la gestión de la calidad son buenos, así como los niveles de la masificación del deporte que posee niveles son buenos en su mayoría, 6 de 10 encuestados lo manifiesta.
3. El liderazgo tiene una relación positiva con la masificación del deporte, dado que esta dirige los esfuerzos y mejora la gestión de trabajo de la institución.
4. El planeamiento estratégico tiene una relación positiva con la masificación del deporte, ya que se desarrolla planes de acción concretas que tienden a mejorar de manera relevante la calidad y por tanto la gestión.
5. El enfoque al usuario tiene una relación positiva con la masificación del deporte, dado que dirige recursos necesarios para concretar una tarea determinada que demanda el usuario.
6. La información-análisis tienen una relación positiva con la masificación del deporte, dado que la información permite tomar decisiones más asertivas para lo que se requiere mejorando notablemente la gestión a cualquier nivel.
7. Enfoque en recursos humanos tiene una relación positiva con la masificación del deporte, dado que el ambiente debe estar enfocado en el colaborador, con el fin de facilitar su trabajo en relación a las tareas asignadas.
8. La gestión de los procesos tiene una relación positiva con la masificación del deporte, dado que la optimización de los procesos institucionales así como la gestión de las mismas, permite el desarrollo de estrategias concretas basadas en las necesidades oportunas así como la asignación de tareas para su cumplimiento.

RECOMENDACIONES

Tomando como base a los resultados y conclusiones de la presente investigación, se recomienda:

1. Dar a conocer a la gerencia, así como a los que conforman la administración de la institución municipal, los niveles encontrados en la percepción de la gestión de calidad y la masificación del deporte en la comuna.
2. Aprovechar los beneficios de la gestión de calidad en el proceso de administración del recinto deportivo para aumentar la eficacia en la masificación en el que hacer del deporte.
3. Evidenciar las desventajas, así como las diversas implicancias que conlleva una mala gestión de calidad, y los efectos no deseados que esta puede generar en los programas deportivos.
4. Seguir desarrollando investigaciones en torno al uso de la gestión de calidad y su relación con la masificación del deporte en la comuna para que de esta forma contribuir con el estudio de los problemas y dar solución a la problemática generada.

REFERENCIAS

- Armas Vallejos, G. (15 de 11 de 2016). Semanario Universidad. Obtenido de Semanario Universidad: <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Barrionuevo García, J. L. (2020). Políticas públicas locales en materia deportiva para las personas con discapacidad en la gestión municipal
- Cardozo, L. (2021). ZENVIA. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carmona Ygreña, M. A. (23 de 8 de 2018). Diario salud natural. Obtenido de <https://diariocomas.wordpress.com/2018/08/23/la-importancia-de-la-gestion-municipal/>
- Definista. (18 de 11 de 2018). Definicionyquees. Obtenido de <https://definicionyque.es/masificacion/>
- Díaz Montalván, M. C. (2017). La gestión deportiva municipal y su relación con la masificación del deporte en el distrito del Rímac
- Esquivel Rodríguez, F. L. & Mostacero Castillo, C. A. (2017). Polideportivo para el cono sur de la provincia de Trujillo
- Estrada Cuno, S. (2019). Gestión Municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de cotabambas: 2013-2016. Cusco
- Gambetta Avalos, H. P. (2022). Gestión municipal de los espacios públicos y el desarrollo de las actividades físicas y deportivas en el Distrito de San Borja-Lima 2019
- Gamero Diaz, A. A. (2019). La gestión deportiva y su relación con la satisfacción del usuario en el club de menores promovido por la comisaría Andres Avelino Caceres-Arequipa
- García Honores, J. D. & Mendoza Chuquilin, S. (2017). Centro de alto rendimiento deportivo IPD La Libertad
- González-Martínez, F., De la Cruz Sánchez, E., & Molina-García, J. (2020). Promoción del atletismo y gestión municipal: estudio de casos en España. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, 20(80), 327-340.
- Gómez, L. F. (08 de 01 de 2022). Disciplina y desarrollo del niño. Obtenido de <https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/download/497/490#>:

- Rojas Achuri, N. A. (2022). Apoyo en el sistema integrado de gestión en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio IMDER
- Ríos Tapia, M. S. (2022). Planificación estratégica para la masificación de la gimnasia rítmica (Master's thesis)
- Salinas Herdoíza, D. A. (2021). Estrategias de gestión en la masificación del deporte (Master 's thesis)
- Sampieri et al.(2016) 4ta edición metodología de la investigación. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A
- Santamaría Morales, P. S. (2021). La Gestión Administrativa para la Masificación del Deporte (Master's thesis)
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006) manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo palma
- Torres Flores, J. E. (2020). Acciones comunitarias para la masificación y detección deportiva de atletas de marcha deportiva para el club deportivo especializado formativo “Patricio Ortega” de Loja
- Villalva, M., & Fierro, I. (2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. Guayaquil : UEES Universidad Espíritu Santo. Obtenido de American Express Bank (México) S.A. Institución de Banca Múltiple: <https://www.americanexpress.com/es-mx/negocios/trends-and-insights/articles/que-es-el-liderazgo-democratico/#:~:text=En%20el%20estilo%20de%20liderazgo,eficiente%20el%20cumplimento%20de%20objetivos.>
- Vásconez Espín, A. I. (2021). Gestión de eventos deportivos para la masificación de los deportes (Master's thesis)

Anexo 1. Cuestionario y protocolo de respuestas

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El presente cuestionario es para determinar el nivel de la percepción de la gestión de calidad, agradezco de antemano su gentil colaboración.

Confidencialidad Es importante resaltar que la información obtenida de dicho instrumento es única y exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones Marque con una "x" una sola respuesta acorde a la escala expuesta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Liderazgo

1. Los funcionarios municipales participan para alcanzar la misión de la municipalidad en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Los funcionarios participan para alcanzar la visión de la municipalidad en la masificación del deporte.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Se cumplen los valores institucionales de la municipalidad en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Los directivos promueven un ambiente cómodo para brindar un servicio de calidad municipalidad en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Los directivos comparten información sobre los objetivos de la municipalidad en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Los directivos de la municipalidad aceptan opiniones de los usuarios en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Planeación Estratégica

7. El planeamiento estratégico a futuro de la municipalidad en la masificación del deporte toma en cuenta la realidad institucional actual.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. La municipalidad estimula y promueve las ideas de innovación e investigación en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Los planes institucionales de la municipalidad son beneficiosos para los usuarios en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. La municipalidad en la masificación del deporte está progresando y ganando prestigio a nivel local.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. La municipalidad en la masificación del deporte es flexible y puede hacer cambios rápidamente cuando se necesitan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Enfoque en el usuario y el mercado

12. Se siente usted importante y valorado por la municipalidad

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. La municipalidad está atenta en satisfacer las necesidades deportivas de los ciudadanía.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Lo han encuestado por parte de la municipalidad

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Información y análisis

15. Usted considera que la municipalidad brinda servicios de calidad.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Usted tiene a disposición diversos medios (buzón de sugerencias, página web, libro de reclamaciones) para sugerir mejoras en el servicio.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Recibe toda la información para desarrollarse en las carreras deportivas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. La municipalidad brinda información transparente para la promoción del deporte a la ciudadanía

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Enfoque a los recursos humanos

19. Usted cree que todos los que trabajan en la municipalidad conforman un gran equipo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Usted considera que la municipalidad estimula a docentes y administrativos para que mejoren su desempeño laboral en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Usted cree que los docentes y administrativos son reconocidos por su trabajo.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. A su consideración la municipalidad brinda un ambiente deportivos seguro y favorable.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Gestión de los procesos

23. Se cuenta con infraestructura e información necesaria en el deporte que desea practicar

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Se cuenta con procesos para el desarrollo de las clases.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Se cuenta con información oportuna sobre los procesos deportivos y currículo de estudio para seguir alguna disciplina deportiva

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Usted está preparado para insertarse de forma competitiva a nivel deportivo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Resultados

27. Usted se siente satisfecho con el soporte de la dirección de la municipalidad en la contratación de docentes que trabajan en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Usted considera que las pensiones de enseñanza están acorde al servicio que brinda la municipalidad en la masificación del deporte

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

29. Usted considera que la municipalidad en la masificación del deporte cuenta con los docentes, infraestructura y personal de servicio adecuado.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Usted cree que la municipalidad respeta las leyes y reglamentos de las diversas federaciones deportivas que ayudan a la masificación del deporte.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. A su parecer la municipalidad en la masificación del deporte practica normas y éticas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

32. Usted cree que la municipalidad en la masificación del deporte realiza trabajos de proyección social.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

33. Usted considera que la municipalidad tiene ambientes adecuado para practicar diversos deportes.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Gracias por su colaboración

Anexo 2. Formatos de validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado profesor(a):

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Universidad Privada Antenor Orrego Sede Trujillo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración.

El título de la investigación es: "Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023"; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos
- Formato de validación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



GONZÁLEZ BLAS HALLDOR ENRIQUE

DNI: 70794014

ID del Estudiante: 000217158

FORMATO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Everson Dual Agreda Gamboa
Cargo:	Docente de Administración
Institución /Empresa:	UPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	—
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	—
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	—
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	—
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	—
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	—
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	—
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	—
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	—
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	—

CONTEO TOTAL			
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			40
C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA



Firma del validador

Trajillo, 06 de Julio del 2023

FORMATO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Roger Alberto Miranda Villanueva
Cargo:	Encargado en la administración
Institución /Empresa:	Complejo deportivo Machica Chimú, M.P.T

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		X		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL				
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador	0	3	7	
	C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.90$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez buena

Firma del validador

Trujillo, 14 de 07 del 2023

FORMATO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	ANGEL E. CORVEDA URTECHO
Cargo:	DOCENTE
Institución /Empresa:	UPAO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		X		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.		X		
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)		X		
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL				
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador	C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0.83$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VAlidez BUENA

[Firma manuscrita]

Firma del validador

Trujillo, 06 de JUNIO del 2023

FORMATO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Hector Harry Adonizén Morano
Cargo:	Administrador
Institución /Empresa:	Programa Nacional de Alimentación Escolar Quito

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL			
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			TOTAL
C	B	A	
		30	30

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Firma del validador

Trujillo, 11 de julio del 2023

FORMATO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	María Lucía Sánchez Lazo
Cargo:	Apoyo Administrativo
Institución /Empresa:	Programa Nacional de Alimentación Escolar (Pali Wom)

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			X	

CONTEO TOTAL			
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			30
C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena



Firma del validador

Trujillo, 11 de Julio del 2023

Anexo 3. Cuestionario en forms

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-fgeNdEpWbD-qP41csOqjXp_1eFPyB0jNzJHKbP0CHlbpVg/viewform?usp=sf_link

The image shows a Google Forms interface for a questionnaire. At the top, the title is "CUESTIONARIO "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MASIFICACIÓN DEL DEPORTE EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2023"". Below the title is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, and text color. The main text of the form is as follows:

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de esta investigación conducida por González Blas Hallidor Enrique, estudiante de la carrera de Administración de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación, denominada "Gestión de la calidad y su relación con la masificación del deporte en el distrito de Trujillo, 2023", tiene como objetivo analizar dos dimensiones fundamentales en el ámbito deportivo.

La primera dimensión se centra en la percepción de la gestión de la calidad y se evaluará a través del "Cuestionario de la percepción de la calidad". Este cuestionario aborda siete dimensiones clave.

La segunda dimensión se enfoca en la percepción de la masificación del deporte y se medirá mediante un instrumento compuesto por tres dimensiones esenciales.

Su participación en esta investigación es de gran importancia para obtener resultados significativos. El cuestionario tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Queremos enfatizar que su colaboración es completamente voluntaria y toda la información recopilada se utilizará exclusivamente con fines académicos.

Agradecemos de antemano su disposición para participar en este estudio y contribuir al avance del conocimiento en el campo de la gestión deportiva.

At the bottom of the form, there is a navigation bar that says "Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección".