

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la opción de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciada en Administración de Empresas**

**TEMA: “La gestión administrativa y la calidad
del servicio del Centro Deportivo EDUARDO’S
SPORT CENTER”**

AUTORA: Ariana Camile Núñez Delgado

TUTORA: Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

COTUTOR: Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

AMBATO – ECUADOR
Junio 2026



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “ **La gestión administrativa y la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo’s Sport Center**” presentado por la señorita **Ariana Camile Núñez Delgado** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de junio del 2026

Dra. María Alexandra López Paredes, Mg.

APROBACIÓN DEL COTUTOR

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “ **La gestión administrativa y la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo’s Sport Center**” presentado por la señorita **Ariana Camile Nuñez Delgado** para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de junio del 2026

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Ariana Camile Nuñez Delgado**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Ariana Camile Nuñez Delgado

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.

Ing. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha, Mg.

Ambato, 17 de junio del 2026

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ariana Camile Nuñez Delgado

DEDICATORIA

Con profunda gratitud, dedico este trabajo en primer lugar a Dios y a la Virgen de Agua Santa, por ser luz, guía y calma espiritual en cada etapa de mi vida académica, así como un refugio incondicional en los momentos de dificultad.

De manera especial, dedico este logro a mi propio esfuerzo; a la mujer fuerte en la que la vida universitaria me transformó. Reconozco la fortaleza para no rendirme ante el cansancio físico y mental de las madrugadas, la valentía para vencer las dudas que intentaron cuestionar mi capacidad, y la resiliencia para superar la presión académica y emocional de este camino, manteniendo siempre firme el deseo de superación.

A mi madre, por enseñarme que el valor de una persona se mide a través de la humildad y la nobleza del corazón, y no por un título. A mi padre, por demostrarme que la verdadera fortaleza se construye en silencio y con esfuerzo diario. A mi abuelita, por haberme criado con un amor sincero; a mi hermano, por su apoyo constante, y a mis sobrinos, cuya ternura fue el motor para alcanzar mis sueños.

Este fruto académico es el reflejo de todo lo que sembraron en mí. De igual forma extendiendo esta dedicatoria a todas las personas que me acompañaron durante estos cinco años, brindándome su valioso apoyo, cariño y presencia.

AGRADECIMIENTO

Hoy culmino esta etapa con el corazón repleto de gratitud hacia todas las personas que me sostuvieron, las voces que me alentaron y los corazones que me acompañaron en silencio.

A mi familia, expreso mi más sincero agradecimiento por ser mi base incondicional, mi apoyo constante y la fuerza que siempre me impulsó a superarme.

A mis amigos, de manera especial a aquel grupillo que me acompañó desde el primer semestre, gracias por convertirse en un refugio de risas, respaldo y cariño; les agradezco profundamente por permanecer a mi lado con una lealtad inquebrantable y por hacer de este proceso una etapa verdaderamente inolvidable.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Administrativas, extendiendo mi gratitud por haberme permitido formar parte de tan prestigiosa institución de conocimiento, así como a todo el personal docente que con excelencia me impartió sus valiosas enseñanzas.

Asimismo, agradezco a mi tutora, la Dra. Alexandra López Paredes, y a mi cotutor, el Ing. Hernán Quisimalín Santamaría, PhD, por su excelente guía académica, paciencia y dirección, las cuales fueron fundamentales para finalizar este proyecto con éxito.

A mi enamorado, quien se ha convertido en una persona sumamente importante en mi vida, te agradezco por tu apoyo significativo, por tu amor a lo largo de estos años y por haber confiado siempre en mis capacidades.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DEL COTUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	v
DERECHOS DE AUTOR.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I.-MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes Investigativos.....	1
1.2 Objetivo	2
1.2.1 Objetivo General	2
1.2.2 Objetivos Específicos	2
1.3 Problema de Investigación.....	3
1.3.1 Planteamiento del problema	3
1.3.2 Formulación del problema.....	3
1.4 Justificación	3
1.5 Marco Referencial.....	4
1.5.1 Administración	4
1.5.2 Gestión.....	5
1.5.3 Gestión Administrativa.....	5
1.5.4 Proceso Administrativo	7
1.5.5 Planificación	8
1.5.6 Organización.....	11
1.5.7 Dirección	15
1.5.8 Control.....	19
1.5.9 Definición de Calidad.....	20
1.5.10 Calidad del servicio	21

1.5.11	Definición de Servicio	23
1.5.12	Modelos de la Calidad del Servicio.....	26
1.5.13	Modelo SERVQUAL	26
1.5.14	Modelo SERVPERF	29
1.5.15	Sinergia entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio	30
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA		31
2.1	Enfoque de la Investigación.....	31
2.2	Tipo de Investigación.....	31
2.3	Diseño de la Investigación	32
2.4	Alcance	33
2.5	Modalidad de la investigación	33
2.6	Población	34
2.7	Técnicas e Instrumentos de Investigación	35
2.8	Validez y Confiabilidad	36
2.8.1	Prueba piloto.....	36
2.8.2	Alfa de Cronbach.....	37
2.8.3	V de Aiken	38
2.9	Planteamiento de las Hipótesis	39
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN		41
3.1	Análisis y discusión de los resultados.....	41
3.2	Variables de estudio.....	43
3.3	Verificación de hipótesis.....	64
3.4	Análisis FODA	70
3.5	Estrategias para el mejoramiento institucional.	72
3.6	Discusión de Resultados	74
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
4.1	Conclusiones	77
4.2	Recomendaciones	79
MATERIALES DE REFERENCIA		80
Referencias Bibliográficas.....		80
ANEXOS.....		83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba piloto Alfa de Cronbach	37
Tabla 2 Resumen del procesamiento de los casos del instrumento	38
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 4 V de Aiken.....	39
Tabla 5 Edad y género de padres de familia.....	41
Tabla 6 Tiempo de permanencia	42
Tabla 7 Frecuencia de asistencia a las actividades deportivas.....	43
Tabla 8 Claridad de los objetivos institucionales.....	44
Tabla 9 Disponibilidad de recursos para las actividades	45
Tabla 10 Organización de las actividades deportivas.....	46
Tabla 11 Claridad en las funciones del personal	47
Tabla 12 Liderazgo del personal en las actividades	48
Tabla 13 Motivación y apoyo del personal	49
Tabla 14 Cumplimiento de las actividades planificadas.....	50
Tabla 15 Supervisión del personal.....	51
Tabla 16 Oportunidad de la información comunicada	52
Tabla 17 Claridad de la información brindada	53
Tabla 18 Adecuación de las instalaciones	54
Tabla 19 Limpieza y comodidad de las instalaciones.....	55
Tabla 20 Continuidad de las actividades deportivas.....	56
Tabla 21 Cumplimiento de horarios establecidos en actividades	57
Tabla 22 Atención a consultas de los padres de familia.....	58
Tabla 23 Gestión de sugerencias y reclamos.....	59
Tabla 24 Percepción del entorno	60
Tabla 25 Confianza en el personal	61
Tabla 26 Trato respetuoso del personal.....	62
Tabla 27 Adaptación a necesidades.....	63
Tabla 28 Resultados de la prueba de normalidad	64
Tabla 29 Resultados de la prueba no paramétrica	65
Tabla 30 Resultados de la prueba no paramétrica entre ítems.	67
Tabla 31 Análisis Foda.....	70

Tabla 32 Estrategias administrativas	72
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad y Género de padres de familia	41
Figura 2 Tiempo de permanencia	42
Figura 3 Frecuencia de asistencia a las actividades deportivas	43
Figura 4 Claridad de los objetivos institucionales	44
Figura 5 Disponibilidad de recursos para las actividades.....	45
Figura 6 Organización de las actividades deportivas	46
Figura 7 Claridad en las funciones del personal.....	47
Figura 8 Liderazgo del personal en las actividades.....	48
Figura 9 Motivación y apoyo del personal.....	49
Figura 10 Cumplimiento de las actividades planificadas	50
Figura 11 Supervisión del personal	51
Figura 12 Oportunidad de la información comunicada	52
Figura 13 Claridad de la información brindada.....	53
Figura 14 Adecuación de las instalaciones.....	54
Figura 15 Limpieza y comodidad de las instalaciones	55
Figura 16 Continuidad de las actividades deportivas	56
Figura 17 Cumplimiento de horarios establecidos en actividades.....	57
Figura 18 Atención a consultas de los padres de familia	58
Figura 19 Gestión de sugerencias y reclamos	59
Figura 20 Percepción del entorno.....	60
Figura 21 Confianza en el personal.....	61
Figura 22 Trato respetuoso del personal	62
Figura 23 Adaptación a necesidades	63
Figura 24 Variable Independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	75
Figura 25 Variable Dependiente CALIDAD DEL SERVICIO	76

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Subordinación de las variables	83
Anexo 2 Descripción de la variable Independiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	84
Anexo 3 Descripción de la variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO	85
Anexo 4 Matriz V de Aiken	86
Anexo 5 Cuestionario	88
Anexo 6 Instalaciones del centro deportivo	91

RESUMEN EJECUTIVO

El Centro Deportivo Eduardo's Sport Center, ubicado en el cantón Baños de Agua Santa, se ha consolidado como una institución dedicada a la formación deportiva y recreativa en diversas disciplinas. No obstante, su crecimiento institucional ha generado la necesidad de fortalecer los procesos administrativos para garantizar una gestión eficiente.

La presente investigación se desarrolló con el propósito de analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se fundamentó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal, alcance correlacional y tipo descriptivo. Asimismo, se empleó la modalidad bibliográfica y de campo. La población estuvo conformada por 100 padres de familia. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado de 20 ítems en escala de Likert. La validez del instrumento fue determinada mediante el coeficiente V de Aiken (0,97) y su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach (0,818).

Para comprobar la hipótesis se aplicó la prueba de Spearman, obteniendo un coeficiente de 0,880 y una significancia de 0,000, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y determinar que existe una relación positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Con los resultados obtenidos se identificó que la gestión administrativa del centro deportivo presenta prácticas de carácter empírico que limitan los procesos institucionales. En respuesta a esta problemática, se sugieren estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CALIDAD DEL SERVICIO, CENTRO DEPORTIVO, SATISFACCIÓN DE USUARIOS, MEJORA INSTITUCIONAL.

ABSTRACT

Eduardo's Sport Center, located in the canton of Baños de Agua Santa, has established itself as an institution dedicated to sports training and recreational activities across various disciplines. However, its institutional growth has created the need to strengthen administrative processes in order to ensure efficient management.

This research was conducted with the aim of analyzing the relationship between administrative management and service quality. The study was based on a quantitative approach, using a non-experimental, cross-sectional, descriptive, and correlational design. Additionally, bibliographic and field research methods were employed. The population consisted of 100 parents. Data were collected through a structured questionnaire composed of 20 items measured on a Likert scale. The validity of the instrument was determined using Aiken's V coefficient (0.97), while its reliability was assessed through Cronbach's Alpha coefficient (0.818).

To test the hypothesis, Spearman's correlation coefficient was applied, obtaining a value of 0.880 and a significance level of 0.000. These results led to the acceptance of the alternative hypothesis and confirmed the existence of a strong and significant positive relationship between administrative management and service quality.

The findings revealed that the sports center's administrative management is characterized by empirical practices that limit institutional processes. In response to this issue, a proposal of priority strategies was designed to strengthen administrative management and promote the continuous improvement of service quality.

KEYWORDS: RESEARCH, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, SERVICE QUALITY, SPORTS CENTER, USER SATISFACTION, INSTITUTIONAL IMPROVEMENT.

CAPÍTULO I.-MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

En el ámbito nacional, González (2021), desarrolló una investigación orientada a analizar el perfil profesional dentro de la gestión deportiva en organizaciones locales. Los resultados evidenciaron que muchas instituciones deportivas presentan debilidades en la formalización de procesos administrativos, lo que limita la eficiencia organizacional y afecta directamente la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La autora concluyó que la profesionalización administrativa permite fortalecer la estructura organizacional y mejora la satisfacción de los clientes deportivos.

De manera similar, Salinas (2021), estudió las estrategias de la gestión administrativa aplicadas a organizaciones deportivas, y determinó que la ausencia de planificación estratégica y mecanismos de seguimiento continuo imposibilita la obtención de mejoras o resultados óptimos. Esta investigación demostró la importancia de incorporar herramientas de evaluación para ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

De acuerdo con Al Balushi et al. (2023), las prácticas de gestión del talento humano influyen significativamente en el desempeño organizacional de las instituciones deportivas. Los resultados demostraron que procesos adecuados de selección, capacitación y evaluación del personal favorecen la productividad institucional. Este hallazgo confirmó que la gestión administrativa no solo implica planificación operativa sino también el desarrollo estratégico del recurso humano.

Desde una perspectiva internacional, Niebles et al. (2023) realizaron un análisis sistémico sobre la gestión deportiva a nivel mundial, destacando la importancia de la innovación administrativa y la digitalización en las organizaciones deportivas modernas. Los autores señalaron que los centros deportivos que adoptan modelos administrativos estructurados logran mayor sostenibilidad institucional y mejores niveles de satisfacción en los usuarios.

En la investigación desarrollada por Gómez et al. (2024) se examinó la relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en entidades deportivas y recreativas de Risaralda, Colombia. Se identificaron dos dimensiones clave como la planificación estratégica y organización de recursos, las cuales se establecieron como pilares que influyen en la percepción de la calidad en los usuarios. Los resultados demostraron que las instituciones que estructuran adecuadamente sus procesos, se percibe que ofrecen un servicio más confiable y eficiente. Adicionalmente, la gestión administrativa es un factor transversal que condiciona la calidad del servicio deportivo.

El estudio de Reyes et al. (2022), investigó la relación entre calidad del servicio, el valor percibido y la satisfacción de usuarios en servicios deportivos en México. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio ejerce una influencia directa en la satisfacción de los usuarios, en donde destacó dimensiones clave como; la infraestructura, la accesibilidad y la organización. Sin embargo, el estudio trascendió y comprobó que la calidad no se basa solo en aspectos tangibles, sino que tiene mucha relación con la gestión de procesos organizacionales internos de las empresas.

1.2 Objetivo

1.2.1 Objetivo General

- Investigar la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo's Sport Center

1.2.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión administrativa y la calidad del servicio.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio.
- Relacionar la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo's Sport Center.

1.3 Problema de Investigación

1.3.1 Planteamiento del problema

En el sector de prestación de servicios, la calidad de cada actividad brindada depende en gran medida de la gestión eficaz entre los diferentes departamentos. El centro deportivo Eduardo's Sport Center actualmente presenta diversas dificultades, tales como: la falta de una planificación estructurada afecta la calidad pedagógica, derivando en sesiones monótonas que limitan el progreso del aprendizaje.

La ausencia de indicadores de evaluación es otro punto débil que posee la empresa, debido a que no se puede valorar los progresos de los estudiantes ni entrenadores. La escasa comunicación interna y descoordinación entre el área administrativa y deportiva están estrechamente relacionadas, debido a que existe mucha información que no es recibida de la forma correcta y clara que el personal o los usuarios requieren.

La improvisación de la gestión administrativa genera retrasos en el cumplimiento de objetivos institucionales, provocando poca eficiencia en los procesos internos y limitaciones en la toma de decisiones oportunas. Esto ha obstaculizado el desarrollo integral del centro deportivo.

Dado que la gestión administrativa es un eje fundamental para el orden, la productividad y la mejora continua, se vuelve necesario estudiar cómo la implementación de estrategias adecuadas en la gestión administrativa puede influir positivamente en la calidad del servicio brindado.

1.3.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro Deportivo Eduardo's Sport Center?

1.4 Justificación

La investigación se debe a que el centro deportivo "Eduardo's Sport Center" es una

entidad dedicada a la formación, entrenamiento y desarrollo integral de estudiantes, con una orientación hacia la mejora continua del rendimiento físico, técnico y disciplinario en sus deportistas.

La presente investigación se justifica debido a la necesidad de analizar las deficiencias existentes en la gestión administrativa del centro deportivo, que están relacionadas con la falta de planificación estructurada, la ausencia de indicadores de evaluación, la limitada comunicación interna y la descoordinación entre el área administrativa y deportiva. De modo que, busca analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, debido a que esto en conjunto afecta de manera directa el cumplimiento de objetivos institucionales, la calidad del servicio, y la ejecución eficiente de cada proceso organizacional.

En la actualidad, los centros deportivos cumplen un rol fundamental en la promoción del bienestar físico y social, donde la calidad del servicio no solo depende de la infraestructura sino también de una adecuada gestión administrativa que permita planificar, coordinar y controlar eficientemente las actividades. Este enfoque responde a la necesidad de ofrecer servicios organizados, oportunos y alineados a las expectativas de los usuarios.

El desarrollo de esta investigación permitirá identificar de manera integral cómo las falencias en la gestión administrativa repercuten en el desempeño del centro deportivo. El estudio es factible y viable debido a que, se dispone de acceso directo hacia todas las áreas de la institución. Además, todas las estrategias que se vayan a sugerir pueden ser incorporadas de forma gradual o ser adaptadas según sea la ocasión, circunstancia o motivo que enfrente a la empresa.

1.5 Marco Referencial

1.5.1 Administración

La administración se entiende como la capacidad y habilidad de estructurar de manera

estratégica los recursos disponibles, mediante una serie de procesos interrelacionados sistemáticamente que tienen la función de alcanzar objetivos y ayudan a desarrollar la adaptación continua frente a cambios del entorno. Adicionalmente, la administración impulsa a la toma de decisiones informadas, optimizar resultados y generar valor sostenible a las organizaciones (Padilla & Núñez, 2025).

1.5.2 Gestión

La gestión se considera como el conjunto de acciones que permiten llevar a la práctica cada uno de los procesos organizacionales de manera coherente y eficiente, a través de una adecuada coordinación de los recursos, la aplicación ordenada de funciones y seguimiento continuo de actividades. Es decir, la gestión tiene como finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos y fortalecer el desempeño frente a entornos cambiantes (Yumpo & Yumpo, 2025).

Dentro del campo de la gestión, los procesos administrativos se consideran un componente fundamental abordando actividades esenciales para un correcto funcionamiento de las organizaciones.

1.5.3 Gestión Administrativa

La gestión administrativa constituye uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de cualquier organización, ya que integra procesos, recursos humanos y estrategias orientadas al cumplimiento de objetivos institucionales. Más allá de la simple ejecución de actividades operativas, implica la coordinación sistemática de acciones que permiten dirigir el trabajo hacia resultados previamente establecidos.

De acuerdo con Chiavenato (2021), la administración se define como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos organizacionales con el propósito de alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz. Esta definición evidencia que la gestión administrativa se desarrolla a través de funciones interrelacionadas que

garantizan coherencia entre la planificación institucional y su ejecución en la práctica.

Desde una perspectiva organizacional, la gestión administrativa permite establecer orden, dirección y claridad en el funcionamiento interno de la institución, facilitando la adecuada distribución de responsabilidades y el uso eficiente de los recursos disponibles. En este sentido, la correcta aplicación de los procesos administrativos no solo fortalece la eficiencia institucional, sino que también promueve un entorno laboral estructurado que favorece el cumplimiento de metas.

Koontz et al. (2022) señalan que administrar implica diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en equipo, logren alcanzar objetivos previamente definidos. Esta concepción resalta el componente humano de la administración, reconociendo que el éxito organizacional depende tanto de los procesos técnicos como de la interacción entre las personas.

En el caso de instituciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, la gestión administrativa adquiere una relevancia aún mayor, ya que permite coordinar actividades, organizar entrenamientos, mejorar la atención al usuario y garantizar la continuidad de los procesos. Una adecuada gestión administrativa influye directamente en la calidad del servicio brindado, generando mayor satisfacción en los usuarios y fortaleciendo el desempeño institucional.

Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es fundamental para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones, ya que permite planificar, organizar y coordinar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros. Su adecuada aplicación contribuye a la construcción de estructuras organizacionales claras, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este sentido, la gestión administrativa no solo organiza el trabajo, sino que también transforma los esfuerzos individuales en resultados concretos a través de una acción coordinada. De acuerdo con Daft (2021), la administración permite integrar recursos y esfuerzos humanos para alcanzar metas organizacionales de forma eficiente,

evidenciando su papel clave en el logro de resultados colectivos.

Por su parte, Robbins y Coulter (2023) sostienen que las organizaciones exitosas son aquellas que aplican principios administrativos capaces de coordinar eficazmente los esfuerzos humanos. En este contexto, la gestión administrativa se convierte en un elemento indispensable para garantizar eficiencia operativa, estabilidad organizacional y competitividad institucional. En el ámbito de los centros deportivos, su importancia radica en la capacidad de organizar adecuadamente las actividades, mejorar la comunicación interna y optimizar la atención a los usuarios. De esta manera, una gestión administrativa eficiente influye directamente en la calidad del servicio, permitiendo brindar experiencias más satisfactorias a los deportistas y sus familias.

1.5.4 Proceso Administrativo

El proceso administrativo constituye la base estructural mediante la cual las organizaciones planifican, organizan, dirigen y controlan sus actividades con el propósito de alcanzar objetivos institucionales de manera eficiente. Este proceso integra funciones interrelacionadas que permiten coordinar los recursos humanos, materiales y financieros dentro de un sistema organizado de trabajo.

De acuerdo con Chiavenato (2021), el proceso administrativo es un ciclo continuo en el cual cada una de sus funciones depende de la anterior y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Esta definición resalta su carácter dinámico y sistémico, evidenciando que la administración no se desarrolla de forma aislada, sino como un conjunto de acciones coordinadas.

En este contexto, la aplicación del proceso administrativo permite reducir la improvisación institucional, establecer lineamientos claros de acción y generar mecanismos de seguimiento que facilitan la evaluación del desempeño organizacional. De esta manera, favorece una adecuada toma de decisiones y permite a la organización adaptarse de mejor forma a los cambios del entorno.

En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, la correcta aplicación del proceso administrativo contribuye significativamente a la eficiencia operativa y a la mejora continua de la atención al usuario. Una adecuada planificación de actividades, una organización clara del personal, una dirección efectiva y un control constante permiten ofrecer un servicio más ordenado, confiable y de calidad.

Las fases principales del proceso administrativo comprenden la planificación, organización, dirección y control, las cuales actúan de manera interdependiente para garantizar el adecuado funcionamiento institucional y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

1.5.5 Planificación

La planificación constituye la primera fase del proceso administrativo y representa el punto de partida de toda acción organizacional. A través de esta función se establecen objetivos, estrategias y actividades que orientan el trabajo institucional hacia resultados previamente definidos.

De acuerdo con Koontz et al. (2022), la planificación consiste en decidir con anticipación qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo, lo que permite anticipar escenarios futuros y reducir la incertidumbre dentro de la organización. Esta función resulta clave, ya que proporciona una guía clara para el desarrollo de las actividades y evita la improvisación.

La planificación facilita la asignación eficiente de los recursos y promueve la coordinación entre las diferentes áreas institucionales. En este sentido, una adecuada planificación contribuye a generar estabilidad administrativa, optimizar el uso del tiempo y disminuir los riesgos derivados de decisiones poco estructuradas.

En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, la planificación adquiere una importancia especial, ya que permite organizar entrenamientos, establecer horarios, definir objetivos por categorías y mejorar la atención a los usuarios. De esta manera, una planificación adecuada garantiza la continuidad en el

servicio y fortalece la calidad de las actividades desarrolladas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Tipos de Planificación**

Planificación Estratégica

La planificación estratégica se orienta al largo plazo y permite definir la dirección general de la organización, estableciendo lineamientos que guían su desarrollo en función de los cambios del entorno. A través de esta planificación, las instituciones proyectan su crecimiento y establecen metas que aseguran su sostenibilidad en el tiempo.

Su propósito principal es formular objetivos globales y diseñar estrategias que permitan alcanzar una ventaja organizacional, considerando tanto las condiciones internas como externas. En este sentido, la planificación estratégica no solo busca organizar el presente, sino también anticipar el futuro y prepararse para él.

De acuerdo con Rothaermel (2020), la estrategia implica la toma de decisiones orientadas a generar valor y diferenciar a la organización dentro de su entorno competitivo, lo que evidencia la importancia de establecer acciones claras que orienten su desarrollo a largo plazo. También, la planificación estratégica permite identificar fortalezas institucionales, oportunidades de crecimiento y posibles amenazas externas, facilitando la formulación de políticas y directrices que orientan el accionar organizacional.

En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, este tipo de planificación resulta fundamental, ya que permite diseñar programas de formación, ampliar la cobertura de servicios y mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios. De esta manera, contribuye no solo al crecimiento institucional, sino también al fortalecimiento de la calidad del servicio.

Planificación Táctica

La planificación táctica constituye el nivel intermedio del proceso de planificación administrativa, ya que permite traducir los objetivos estratégicos en programas, proyectos y acciones específicas para cada área de la organización. Su horizonte temporal es de mediano plazo y facilita la coordinación de los esfuerzos institucionales de manera organizada y coherente.

Según Koontz et al. (2022), la planificación táctica transforma los objetivos generales en planes funcionales que orientan el trabajo de cada área, actuando como un puente entre la planificación estratégica y la ejecución operativa. Este tipo de planificación facilita la elaboración de cronogramas, la asignación de responsabilidades y la organización de actividades concretas. De esta manera, fortalece la comunicación interna, ya que permite que cada área comprenda con claridad sus funciones, metas y tiempos de cumplimiento.

En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, la planificación táctica resulta clave para coordinar actividades como entrenamientos, eventos deportivos y distribución de tareas del personal. De esta manera, su adecuada aplicación optimiza la coordinación institucional, mejora la eficiencia administrativa y contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la calidad del servicio.

Planificación Operativa

La planificación operativa representa el nivel más específico del proceso de planificación y se centra en las actividades diarias necesarias para el funcionamiento institucional. Su objetivo principal es convertir los planes tácticos en acciones concretas que son ejecutadas por el personal en el día a día.

Según Daft (2021), la planificación operativa se enfoca en la definición de procedimientos y tareas detalladas que permiten llevar a la práctica los objetivos

organizacionales, asegurando que las actividades se desarrollen de manera ordenada y eficiente. Este tipo de planificación incluye la organización de horarios, la distribución de recursos, la programación de actividades y la supervisión directa de los procesos. En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, resulta fundamental para garantizar la continuidad y eficiencia en la atención al usuario, así como el correcto desarrollo de entrenamientos y actividades.

Una adecuada planificación operativa contribuye a reducir errores administrativos, mejorar la coordinación del trabajo y optimizar el uso del tiempo institucional. En consecuencia, fortalece el desempeño organizacional y tiene un impacto directo en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

1.5.6 Organización

La organización constituye la segunda fase del proceso administrativo y se enfoca en estructurar de manera adecuada los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de los planes establecidos. Esta función implica definir responsabilidades, establecer niveles jerárquicos y coordinar las actividades dentro de la institución.

De acuerdo con Chiavenato (2021), organizar consiste en agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos organizacionales y asignarlas a personas con las competencias adecuadas para su ejecución. Esta perspectiva resalta la importancia de una adecuada distribución del trabajo para lograr eficiencia.

En este contexto, la organización permite establecer estructuras claras que facilitan la comunicación interna, evitan la duplicidad de funciones y optimizan el desempeño institucional. Además, contribuye a mejorar la eficiencia administrativa mediante la definición de relaciones formales entre los miembros de la organización. En instituciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, una adecuada organización favorece la coordinación del personal, mejora el desarrollo de entrenamientos y fortalece el trabajo en equipo. De esta manera, influye directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios.

- **Tipos de organización**

Organización Formal

La organización formal hace referencia a la estructura oficialmente establecida dentro de la institución, en la cual se definen cargos, funciones, niveles jerárquicos y líneas de autoridad. Generalmente, esta estructura se representa mediante organigramas y manuales de funciones que orientan el desempeño institucional.

Según Chiavenato (2021), la organización formal se fundamenta en normas, reglas y procedimientos que permiten garantizar el orden y la estabilidad dentro de la institución. En este sentido, contar con una estructura formal bien definida permite delimitar responsabilidades, reducir conflictos laborales y asegurar la continuidad organizacional, incluso ante cambios de personal. Asimismo, fortalece la transparencia y facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Organización Informal

La organización informal surge a partir de las relaciones interpersonales que se desarrollan de manera espontánea entre los miembros de la institución. Estas relaciones se basan en la confianza, la comunicación y la interacción social dentro del entorno laboral.

Robbins y Coulter (2023) señalan que la organización informal influye significativamente en el comportamiento de los individuos, ya que fortalece la comunicación, la cohesión grupal y el clima organizacional. Aunque no responde a estructuras formales, la organización informal cumple un papel importante, ya que complementa la organización formal al favorecer la colaboración, la motivación y el intercambio de información.

En organizaciones de servicio, como los centros deportivos, la adecuada interacción entre la estructura formal e informal permite mejorar la coordinación del equipo y fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios.

- **Elementos de la organización**

División del Trabajo

La división del trabajo es un principio fundamental de la organización administrativa, mediante el cual las actividades se distribuyen entre los miembros de la institución de acuerdo con sus habilidades y competencias.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2023), la especialización permite incrementar la productividad al facilitar que cada persona se enfoque en tareas específicas. Este principio mejora la eficiencia operativa, optimiza el uso del tiempo, reduce la duplicidad de tareas y se minimiza la probabilidad de errores administrativos y fortalece el desempeño institucional.

En centros deportivos, permite asignar funciones claras entre entrenadores, personal administrativo y directivos, mejorando la atención al usuario. En organizaciones de servicio, la división del trabajo contribuye a brindar una atención organizada, eficiente y oportuna a los usuarios.

Jerarquía

La jerarquía organizacional se refiere a la estructura de niveles de autoridad dentro de la institución, donde se establecen relaciones de supervisión y responsabilidad entre los distintos cargos.

Según Chiavenato (2021), la jerarquía permite organizar el trabajo mediante niveles claramente definidos, facilitando la coordinación y el control de las actividades. Una adecuada jerarquización mejora la toma de decisiones y garantiza el cumplimiento ordenado de las funciones institucionales.

Autoridad

La autoridad es el derecho legítimo que tiene una persona dentro de la organización para dirigir, tomar decisiones y supervisar el trabajo de otros en función de los objetivos institucionales.

Robbins y Coulter (2023) definen la autoridad como el poder formal asignado a un cargo para coordinar el trabajo de los colaboradores. Su adecuada aplicación permite mantener el orden, la disciplina y la eficiencia en las actividades organizacionales.

Asignación de responsabilidades

La asignación de responsabilidades consiste en distribuir tareas y obligaciones entre los miembros de la organización de acuerdo con sus funciones y capacidades.

Chiavenato (2021) señala que este proceso permite mejorar el desempeño institucional, ya que cada colaborador conoce con claridad su rol y responde por sus resultados. Esto fortalece la eficiencia organizacional y promueve la rendición de cuentas dentro de la institución.

Coordinación

La coordinación implica integrar los esfuerzos individuales y grupales para alcanzar objetivos comunes de manera eficiente.

Koontz et al. (2022) destacan que la coordinación es clave para asegurar la armonía entre las distintas áreas de la organización. Una adecuada coordinación evita duplicidad de funciones, mejora la comunicación interna y fortalece el trabajo en equipo, especialmente en entornos como los centros deportivos donde varias áreas deben trabajar de manera conjunta.

Departamentalización

La departamentalización consiste en agrupar actividades y funciones en áreas específicas dentro de la organización, con el fin de facilitar la gestión y mejorar la eficiencia operativa.

Robbins y Coulter (2023) indican que este proceso permite estructurar la organización de acuerdo con diferentes criterios, optimizando la distribución del trabajo. En instituciones como los centros deportivos, la departamentalización permite organizar áreas como administración, entrenamiento y atención al cliente, lo que contribuye a mejorar la coordinación interna y la calidad del servicio.

1.5.7 Dirección

La dirección constituye una fase fundamental del proceso administrativo, ya que se orienta a guiar, coordinar y motivar el comportamiento humano dentro de la organización, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales. Esta función integra procesos como el liderazgo, la comunicación, la motivación y la toma de decisiones, los cuales permiten transformar los planes establecidos en acciones concretas.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2023), dirigir implica influir en las personas para que contribuyan de manera voluntaria al logro de metas organizacionales, lo que evidencia que esta fase se centra principalmente en el factor humano, considerado el elemento más dinámico dentro de cualquier institución.

Una dirección efectiva favorece ambientes laborales positivos, fortalece el compromiso del personal y mejora la coordinación de actividades. En organizaciones orientadas al servicio, la calidad del liderazgo influye directamente en la atención brindada a los usuarios y en el desempeño institucional. De esta manera, la dirección permite alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales, promoviendo la cooperación y el trabajo en equipo como elementos esenciales para el

logro de resultados.

- **Elementos de la dirección**

Liderazgo

El liderazgo representa la capacidad de influir positivamente en las personas para orientar sus esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos comunes. No se limita al ejercicio de autoridad formal, sino que implica inspirar confianza, fomentar la participación y promover el compromiso colectivo.

Maxwell (2007), afirma que “el liderazgo es influencia, nada más y nada menos” (p. 23), destacando que la verdadera autoridad se construye a partir de la credibilidad y el ejemplo del líder. Un liderazgo efectivo contribuye a mejorar el clima organizacional, fortalecer la comunicación interna y estimular el desarrollo profesional del personal.

En instituciones de servicio, el liderazgo favorece actitudes positivas que impactan directamente en la calidad del servicio ofrecido. El líder administrativo actúa como orientador del equipo de trabajo, facilitando la resolución de conflictos y promoviendo una cultura organizacional basada en la cooperación y el respeto.

- **Tipos de liderazgo que impactan en la calidad del servicio**

Liderazgo Transformacional

El liderazgo transformacional se caracteriza por la capacidad del líder para inspirar y motivar a los colaboradores, promoviendo cambios positivos dentro de la organización mediante el fortalecimiento de valores, la innovación y el compromiso institucional. De acuerdo con Northouse (2021), el liderazgo transformacional fortalece la motivación y el compromiso de los colaboradores al generar una visión compartida.

Liderazgo Transaccional

El liderazgo transaccional se fundamenta en relaciones de intercambio entre el líder y los colaboradores, donde el cumplimiento de objetivos se asocia a recompensas y las desviaciones son corregidas. Según Robbins y Judge (2023), este estilo de liderazgo se centra en el cumplimiento de tareas mediante sistemas de incentivos y control que regulan el comportamiento laboral.

Liderazgo Situacional

El liderazgo situacional se basa en la capacidad del líder para adaptar su estilo de dirección según las condiciones del entorno y las características del equipo de trabajo. De acuerdo con Yukl y Gardner (2019), la efectividad del liderazgo depende de la capacidad del líder para ajustar su estilo según las necesidades del contexto y el nivel de desarrollo de los colaboradores.

Motivación

La motivación comprende el conjunto de factores internos y externos que impulsan a las personas a desempeñar sus actividades con compromiso y eficiencia. En el ámbito organizacional, influye directamente en la productividad, la satisfacción laboral y el desempeño institucional.

De acuerdo con Robbins y Judge (2023), la motivación se refiere a los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de una persona hacia el logro de un objetivo. Una adecuada motivación fortalece el sentido de pertenencia, promueve la participación activa del personal y contribuye al cumplimiento de metas organizacionales. En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, resulta fundamental, ya que influye directamente en la actitud del personal y, por ende, en la calidad de la atención al usuario.

Comunicación

La comunicación constituye un elemento esencial dentro de la función de dirección, ya que permite la transmisión efectiva de información, ideas y directrices entre los miembros de la organización. A través de la comunicación se coordinan actividades, se fortalecen las relaciones laborales y se facilita la toma de decisiones. Según Daft (2021), la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual la información es compartida y comprendida entre las personas con el propósito de coordinar acciones.

Una comunicación efectiva contribuye a reducir conflictos, mejorar el clima organizacional y garantizar la correcta ejecución de los procesos administrativos. En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, la claridad y oportunidad en la comunicación influyen directamente en la calidad de la atención brindada al usuario.

La comunicación puede clasificarse en formal e informal, así como en ascendente, descendente y horizontal, lo que permite una interacción dinámica entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización.

Toma de Decisiones

La toma de decisiones constituye un proceso fundamental dentro de la dirección, mediante el cual se selecciona la alternativa más adecuada para resolver situaciones organizacionales. Este proceso implica analizar información, evaluar opciones y prever posibles resultados.

De acuerdo con Daft (2021), la toma de decisiones es el proceso de identificar problemas y oportunidades, y posteriormente seleccionar la mejor alternativa para su solución. Las decisiones pueden clasificarse en estratégicas, tácticas y operativas, según su nivel jerárquico e impacto organizacional. Una adecuada toma de decisiones permite reducir la incertidumbre, optimizar recursos y mejorar la eficiencia institucional.

En organizaciones de servicio, como los centros deportivos, una correcta toma de decisiones influye directamente en la calidad del servicio, ya que permite responder de manera oportuna a las necesidades de los usuarios.

1.5.8 Control

El control constituye la fase final del proceso administrativo y tiene como finalidad evaluar el desempeño organizacional en relación con los objetivos previamente establecidos. A través de este proceso se identifican desviaciones y se implementan acciones correctivas.

Chiavenato (2021) señala que el control implica medir y corregir el desempeño con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Más que un mecanismo de vigilancia, el control debe entenderse como una herramienta de mejora continua que permite optimizar procesos, fortalecer la eficiencia institucional y garantizar el uso adecuado de los recursos.

En centros deportivos, su aplicación contribuye a mejorar la organización de actividades, el desempeño del personal y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

- **Tipos de control**

Control Preliminar

El control preliminar se realiza antes de iniciar las actividades y tiene como propósito prevenir errores mediante la verificación de recursos, procedimientos y condiciones necesarias para la ejecución del trabajo.

De acuerdo con Daft (2021), este tipo de control permite anticipar problemas y asegurar que las condiciones sean adecuadas antes de iniciar las actividades. En organizaciones de servicio, como los centros deportivos, incluye la planificación de

horarios, la asignación de recursos y la preparación del personal, garantizando una adecuada atención al usuario.

Control Concurrente

El control concurrente se desarrolla durante la ejecución de las actividades y permite monitorear continuamente los procesos organizacionales para detectar desviaciones en tiempo real.

Según Robbins y Coulter (2023), este tipo de control permite realizar ajustes mientras las actividades están en marcha, evitando que los errores se consoliden. Su aplicación favorece la eficiencia operativa y permite mantener la continuidad y calidad en la prestación del servicio.

Control de Retroalimentación

El control de retroalimentación se realiza una vez finalizadas las actividades y tiene como finalidad evaluar los resultados obtenidos para generar aprendizaje organizacional. De acuerdo con Daft (2021), este tipo de control permite analizar el desempeño pasado para mejorar la planificación y la toma de decisiones futuras.

Su aplicación facilita la identificación de fortalezas y debilidades institucionales, contribuyendo a la mejora continua y al fortalecimiento del desempeño organizacional. En centros deportivos, este control resulta clave para evaluar la calidad del servicio, considerando la experiencia de los usuarios y el desempeño del personal.

1.5.9 Definición de Calidad

La calidad total constituye una filosofía de gestión orientada a la mejora continua de los procesos organizacionales mediante la participación activa de todos los miembros de la institución. Este enfoque busca garantizar que cada actividad contribuya al cumplimiento de estándares elevados de desempeño.

En este sentido, Deming (1986) sostiene que la calidad debe entenderse como un proceso continuo que involucra a toda la organización (p. 18). Desde esta perspectiva, la responsabilidad de la calidad no recae únicamente en un área específica, sino que se distribuye en todos los niveles institucionales.

La implementación de la calidad total implica capacitación constante, evaluación permanente de procesos y compromiso organizacional con la mejora continua. En instituciones orientadas al servicio, este enfoque fortalece la confianza del usuario y mejora la eficiencia administrativa.

1.5.10 Calidad del servicio

La calidad del servicio se entiende como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación eficiente, oportuna y adecuada de sus servicios. Este concepto no solo se relaciona con el cumplimiento de estándares, sino también con la percepción del usuario respecto a la experiencia recibida.

De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), la calidad del servicio se vincula directamente con la evaluación que realiza el cliente sobre la excelencia del servicio recibido, lo que influye en su nivel de satisfacción y en su decisión de permanencia. Kotler et al. (2021), señalan que la calidad es un elemento clave en la generación de valor, ya que integra tanto aspectos técnicos como la experiencia del usuario durante la prestación del servicio.

La calidad del servicio implica un compromiso institucional orientado a la mejora continua, la capacitación del personal y la optimización de procesos. En organizaciones como los centros deportivos, la calidad se refleja en la atención, la organización de actividades y la experiencia que vive el usuario.

Importancia de la calidad del servicio

La calidad del servicio representa un elemento estratégico dentro de las organizaciones, debido a su influencia directa en la percepción del usuario y en el posicionamiento institucional.

Entre sus principales aportes se destacan:

- 1) Satisfacción del usuario: permite cumplir y superar las expectativas del cliente.
- 2) Fidelización: fortalece la permanencia y lealtad del usuario hacia la institución.
- 3) Ventaja competitiva: diferencia a la organización frente a otras que ofrecen servicios similares.

Según Zeithaml et al. (2018), la calidad del servicio es un factor determinante en la percepción de valor del cliente, influyendo en su decisión de continuar o no utilizando el servicio. En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, una adecuada gestión de la calidad contribuye a mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la imagen institucional y garantizar la sostenibilidad del servicio.

Actividades de la calidad del servicio

Mejora Continua

La mejora continua es un principio fundamental de la gestión de calidad que se orienta al perfeccionamiento constante de los procesos organizacionales mediante evaluaciones permanentes y ajustes sistemáticos. De acuerdo con Evans y Lindsay (2020), la mejora continua implica la revisión constante de los procesos para incrementar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Este enfoque permite identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y fortalecer el desempeño institucional. En organizaciones de servicio, contribuye a elevar los niveles de satisfacción del usuario y a mejorar la calidad de la atención brindada.

Reducción de Errores

La reducción de errores constituye un objetivo esencial dentro de la gestión de calidad, orientado a minimizar fallas en los procesos administrativos y operativos que puedan afectar la prestación del servicio.

Según Heizer et al. (2022), la calidad se fortalece mediante la prevención de errores y el control eficiente de los procesos. La identificación oportuna de fallas permite aplicar acciones correctivas que eviten impactos negativos en la organización. Asimismo, contribuye a mejorar la confianza del usuario y fortalecer la percepción positiva del servicio.

Dimensiones Críticas de Calidad en el Deporte

La calidad en centros deportivos posee particularidades que la distinguen de otros servicios. De acuerdo con Grönroos (2016), esta se divide en calidad técnica (el plan de entrenamiento recibido) y calidad funcional (la forma en que se entrega el servicio). Para esta investigación, se consideran dimensiones clave la seguridad (conocimiento técnico para evitar lesiones), la capacidad de respuesta (agilidad para ajustar planes de entrenamiento) y la tangibilidad (estado y limpieza de las máquinas y áreas de entrenamiento).

1.5.11 Definición de Servicio

El servicio se define como un conjunto de actividades intangibles orientadas a satisfacer necesidades específicas mediante la interacción entre el proveedor y el usuario. A diferencia de los bienes materiales, el servicio genera valor principalmente a través de la experiencia percibida.

De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), los servicios son acciones, procesos y desempeños ofrecidos por una parte a otra sin implicar transferencia de propiedad. El servicio implica contacto directo entre personas, por lo que factores como la

comunicación, la empatía y el trato influyen significativamente en la percepción de calidad. En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, el desempeño del personal se convierte en un elemento clave para garantizar experiencias positivas.

Comprender la naturaleza del servicio permite diseñar estrategias administrativas orientadas a mejorar continuamente la atención ofrecida a los usuarios.

- **Características del Servicio**

Los servicios presentan características particulares que los diferencian de los bienes tangibles, lo cual influye directamente en su gestión y en la evaluación de la calidad.

Entre las principales características se destacan:

- 1) Intangibilidad: no pueden percibirse físicamente antes de ser consumidos.
- 2) Inseparabilidad: se producen y consumen al mismo tiempo.
- 3) Variabilidad: su calidad puede variar según quién lo presta y cómo se ejecuta.
- 4) Perecibilidad: no pueden almacenarse para su uso posterior.

Estas características evidencian la importancia de una adecuada gestión del personal y de los procesos, ya que en organizaciones de servicio la experiencia del usuario depende en gran medida del desempeño humano.

Intangibilidad

La intangibilidad implica que los servicios no pueden ser percibidos físicamente antes de su consumo, lo que dificulta su evaluación previa. En este contexto, los usuarios valoran la calidad del servicio a partir de experiencias, percepciones y sensaciones generadas durante la interacción.

De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), la intangibilidad constituye una de las principales características de los servicios, ya que estos no pueden ser vistos ni almacenados antes de su prestación. Por esta razón, las organizaciones deben cuidar

los elementos visibles, como la infraestructura, la presentación del personal y la comunicación institucional, debido a que influyen directamente en la percepción del usuario. En centros deportivos, estos aspectos son determinantes para generar confianza y satisfacción.

Heterogeneidad

La heterogeneidad hace referencia a la variabilidad en la prestación del servicio, la cual depende de factores como el personal, el momento y el contexto en el que se desarrolla. Según Kotler et al. (2021), los servicios presentan variaciones en su calidad debido a la intervención humana, lo que hace necesario establecer estándares que permitan mantener niveles consistentes de desempeño.

En este sentido, la capacitación continua del personal y la estandarización de procesos contribuyen a reducir estas variaciones y mejorar la experiencia del usuario. En organizaciones como los centros deportivos, esto permite ofrecer un servicio más uniforme y confiable.

Inseparabilidad

La inseparabilidad indica que la producción y el consumo del servicio ocurren de manera simultánea, lo que implica una interacción directa entre el proveedor y el usuario. De acuerdo con Lovelock y Wirtz (2021), el cliente forma parte activa del proceso de prestación del servicio, influyendo en su resultado final.

Esta característica resalta la importancia de las habilidades comunicativas, el trato interpersonal y la actitud del personal, ya que estos elementos impactan directamente en la percepción de calidad del servicio.

Percibibilidad

La percibibilidad establece que los servicios no pueden almacenarse para su uso

posterior, lo que implica que la capacidad no utilizada se pierde.

Según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2019), esta característica obliga a las organizaciones a gestionar de manera eficiente la demanda y la oferta de servicios. Una adecuada planificación permite evitar tanto la sobrecarga de trabajo como los tiempos improductivos, optimizando el uso de los recursos disponibles. En centros deportivos, esto se refleja en la correcta organización de horarios, turnos y uso de instalaciones.

1.5.12 Modelos de la Calidad del Servicio

Los modelos de calidad del servicio constituyen herramientas que permiten evaluar la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos. Estos modelos facilitan la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora dentro de las organizaciones. Entre los más utilizados en la literatura científica se encuentran el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF, los cuales han sido ampliamente aplicados para medir la calidad del servicio en distintos contextos organizacionales.

1.5.13 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es considerado una herramienta ampliamente utilizada para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, permitiendo analizar la diferencia existente entre las expectativas previas y la percepción real del servicio recibido. Este modelo se enfoca en la experiencia del usuario como elemento central para medir la calidad institucional.

Este modelo fue desarrollado por Parasuraman et al. (1988), quienes plantean que la calidad del servicio puede medirse a través de dimensiones específicas relacionadas con la experiencia del usuario. El modelo reconoce que la calidad no depende únicamente de los procesos internos, sino de cómo estos son percibidos por quienes reciben el servicio.

De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), la calidad del servicio puede evaluarse a través de dimensiones específicas relacionadas con la experiencia del usuario. La aplicación del modelo SERVQUAL permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio, facilitando la implementación de estrategias de mejora continua. En organizaciones deportivas y comunitarias, este modelo resulta especialmente útil debido al contacto directo entre el personal y los usuarios.

De esta manera, SERVQUAL contribuye a la toma de decisiones administrativas, ya que proporciona información basada en la percepción real del usuario, permitiendo ajustar procesos institucionales para mejorar la satisfacción general.

- **Elementos del Modelo SERVQUAL**

Elementos Tangibles

Los elementos tangibles comprenden los aspectos físicos visibles del servicio, tales como instalaciones, equipos, materiales y la presentación del personal. Según Kotler et al. (2021), los aspectos tangibles influyen significativamente en la percepción inicial de calidad, ya que transmiten confianza y profesionalismo. En centros deportivos, esta dimensión se refleja en el estado de las instalaciones, el equipamiento y la imagen del personal.

Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para cumplir el servicio prometido de manera precisa y consistente. Implica responsabilidad institucional y cumplimiento de compromisos adquiridos con los usuarios. De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), esta dimensión es fundamental, ya que los usuarios valoran la confianza en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Cuando una institución cumple horarios, programas y actividades planificadas, fortalece su credibilidad y genera relaciones duraderas con los usuarios. La fiabilidad

depende directamente de una adecuada planificación administrativa y del compromiso del personal.

Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y brindar atención rápida u oportuna frente a sus necesidades o inquietudes. Según Zeithaml et al. (2018), la rapidez y eficiencia en la atención influyen directamente en la satisfacción del cliente. Una respuesta oportuna demuestra compromiso institucional y mejora la percepción del servicio.

En organizaciones de servicio, esta dimensión implica resolver problemas con prontitud, proporcionar información clara y atender solicitudes de manera eficiente. La capacitación del personal y la adecuada organización administrativa favorecen el fortalecimiento de esta dimensión.

Seguridad

La seguridad se relaciona con el conocimiento, cortesía y profesionalismo del personal, así como con la confianza que la institución transmite durante la prestación del servicio. De acuerdo con Zeithaml et al. (2018), esta dimensión genera tranquilidad en el usuario y fortalece la credibilidad de la organización.

La formación continua del personal, el cumplimiento de normas institucionales y la claridad en los procedimientos administrativos contribuyen a fortalecer esta dimensión. En centros deportivos, la seguridad también incluye condiciones adecuadas para la práctica de actividades físicas. Una institución que transmite seguridad incrementa la satisfacción del usuario y fortalece su reputación organizacional.

Empatía

La empatía implica brindar atención personalizada y comprender las necesidades

particulares de cada usuario. Esta dimensión reconoce la importancia del trato humano dentro de la calidad del servicio. Según Zeithaml et al. (2018), esta dimensión fortalece la relación entre la organización y el cliente, promoviendo la satisfacción y fidelización. El trato respetuoso, la escucha activa y la atención individualizada contribuyen a generar un ambiente acogedor que mejora la percepción del servicio.

En organizaciones comunitarias, la empatía se convierte en un elemento diferenciador que fortalece la fidelización de los usuarios. En centros deportivos, la empatía se refleja en la atención individualizada y en el acompañamiento al usuario durante su proceso.

1.5.14 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF surge como una alternativa al modelo SERVQUAL, centrado exclusivamente en la medición de las percepciones del usuario respecto al servicio recibido.

Cronin y Taylor (1992) realizaron una investigación exhaustiva acerca del modelo SERVQUAL, detectaron que, a pesar de que es un excelente modelo, posee una estructura extensa. Debido a esto ellos propusieron una escala alternativa con las mismas dimensiones, pero solo enfocándolo a la perspectiva del cliente y lo denominaron SERVPERF.

Al diseñar este modelo se detectaron ventajas como un menor tiempo en la administración del cuestionario, su medida de valoración predice una mejor satisfacción y el trabajo de fundamentar la interpretación y el análisis es fácil de llevar a cabo (Cronin & Taylor, 1992).

El modelo SERVPERF se distingue porque su medición se basa empíricamente en las percepciones. Este modelo permite una aplicación más ágil y facilita el análisis de resultados, constituyéndose en una herramienta útil para la toma de decisiones administrativas orientadas a la mejora del servicio.

Qin y Prybutok (2008) sostienen que considerar solamente las percepciones de los clientes demuestra una mejor medición de la calidad del servicio que con el modelo SERVQUAL.

De acuerdo con Jain y Gupta (2004), el modelo SERVPERF presenta mayor precisión en la medición de la calidad del servicio, al enfocarse directamente en la experiencia del usuario sin considerar las expectativas previas. Este enfoque permite una aplicación más ágil y facilita el análisis de resultados, constituyéndose en una herramienta útil para la toma de decisiones administrativas orientadas a la mejora del servicio.

En organizaciones orientadas al servicio, como los centros deportivos, el modelo SERVPERF permite evaluar de manera directa la percepción del usuario, contribuyendo a identificar áreas de mejora en la calidad del servicio.

1.5.15 Sinergia entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio

La literatura académica sostiene que la calidad del servicio es el resultado directo de una gestión administrativa eficiente. Según Serna (2008) la planificación y el control administrativo actúan como el soporte estructural de la experiencia del cliente. Para un centro deportivo, esto significa que cuando la administración aplica estrategias de gestión se reducen los errores y se mejora la interacción personal-cliente. En consecuencia, la mejora en el proceso administrativo interno eleva directamente los indicadores de calidad percibida por el usuario.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Enfoque de la Investigación

Enfoque Cuantitativo

Hernández y Mendoza (2018) señalan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos numéricos y su análisis mediante procedimientos estadísticos, con el fin de probar hipótesis y establecer patrones de comportamiento.

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se buscó investigar la situación actual de la gestión administrativa y determinar su relación con la calidad del servicio, a partir de la percepción de los padres de familia. Para ello, se empleó la encuesta como técnica principal de recolección de datos, utilizando escalas de medición tipo Likert que permitieron cuantificar la información y facilitar su análisis.

En consecuencia, el enfoque adoptado permitió obtener resultados confiables y útiles, que sirvieron como base para la toma de decisiones y la formulación de estrategias de mejora en el centro deportivo.

2.2 Tipo de Investigación

Investigación Transversal

La investigación transversal de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) consiste en la recolección de datos en un solo momento temporal y dentro de un periodo determinado, sin ninguna manipulación de las variables con el objetivo de analizar la realidad de una organización o fenómeno. Una de sus ventajas es que posibilita la obtención de una visión clara y real de la situación actual de la empresa y permite establecer relaciones entre variables de estudio lo que genera información relevante para la toma de decisiones.

Este estudio se realizó bajo un diseño transversal, en virtud de que la recolección de datos se realizó en un único momento específico, es decir solo una vez y su aplicación se llevó a cabo exclusivamente hacia los padres de familia de los estudiantes que pertenecen actualmente al centro deportivo.

Investigación Descriptiva

Según Arias y Covinos (2021), la denominada investigación descriptiva se caracteriza por detallar de manera exacta las características detectadas por el fenómeno, situación o contexto. Esta investigación tiene como objetivo responder estas preguntas; qué, quién, cuándo y cómo, demostrando así el panorama real y completo de la realidad a estudiar.

Se empleó una investigación de tipo descriptiva, la cual permitió analizar y caracterizar la situación actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro Deportivo Eduardo's Sport Center. Asimismo, facilitó la obtención de la información relevante de las deficiencias y fortalezas presentes, contribuyendo a una mejor comprensión de la realidad organizacional.

2.3 Diseño de la Investigación

No Experimental

El diseño no experimental se basa en la observación de los fenómenos dentro de su contexto natural, sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Este tipo de diseño busca analizar los hechos tal como ocurren en la realidad, permitiendo obtener información auténtica y representativa del entorno investigado. Asimismo, garantiza que los datos recolectados reflejen las condiciones habituales de la organización, preservando la naturalidad de los procesos observados (Carranza et al., 2024).

La investigación se realizó sin ningún tipo de manipulación de las variables de estudio, analizando la gestión administrativa y la calidad del servicio en su contexto natural. El

diseño metodológico garantizó que la información recolectada fuera auténtica y representativa, preservando las condiciones habituales en las que se desarrollan los procesos organizacionales.

2.4 Alcance

Correlacional

La investigación con alcance correlacional es un tipo de indagación no experimental, la cual tiene como función principal demostrar la existencia de la relación entre variables y a su vez evaluar la relación estadística entre estas. Este método se diferencia de otros ya que estudia la medición de correspondencia ya sea de manera directa o inversa y se apoya de aplicación de métricas estadísticas (Ñaupas et al., 2023).

Se empleó un alcance correlacional con la finalidad de determinar el grado de relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, sin establecer causalidad. Se buscó identificar si una mejor gestión administrativa se asocia con una mejor percepción del servicio.

2.5 Modalidad de la investigación

Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica-documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, o aquellos registrados por otros investigadores en fuentes impresas, audiovisuales o electrónicas. Este tipo de investigación permite obtener información científica y teórica mediante la revisión sistemática de diversas fuentes académicas relacionadas con las variables de estudio a través de este proceso se analizan conceptos antecedentes y enfoques teóricos para fortalecer el fundamento científico de la investigación (Arias, 2023).

Para el desarrollo de esta indagación, se utilizó la investigación bibliográfica la cual permitió fundamentar teóricamente todos los componentes que contienen las variables de estudio mediante bases de datos académicas universitarias, revistas científicas, libros y publicaciones

en fuentes confiables. El uso de fuentes ya investigadas y validadas garantizó el respaldo teórico para realizar una investigación segura.

Investigación de Campo

Es una modalidad que se desarrolla directamente en el contexto donde ocurre el fenómeno objeto de estudio, permitiendo la obtención de información de primera mano mediante el contacto directo con la realidad observada. Esta modalidad facilita la recopilación de datos en su entorno natural, contribuyendo a una comprensión más precisa y objetiva de los hechos, sin alterar las condiciones en las que se presentan. Esta investigación comprende la observación sistemática del lugar de estudio y el registro de evidencias que permiten construir conocimientos fundamentados en la realidad investigada (Sandoval, 2022).

La investigación de campo se desarrolló en el Centro Deportivo Eduardo's Sport Center, lugar donde se presenta el fenómeno objeto de estudio. La información fue recopilada directamente de los usuarios de la institución mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, lo que permitió obtener datos reales y actuales sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

2.6 Población

Según el autor Blanco (2023), determina que la población se denomina a todo conjunto de unidades o personas que adquieren o poseen características similares en su entorno, las cuales dan la posibilidad de estudiarlas y llegar a crear nuevas investigaciones, con el único objetivo de profundizar un fenómeno específico el cual se esté estudiando.

La población de estudio estuvo conformada por 100 padres de familia de los estudiantes que asisten al Centro Deportivo Eduardo's Sport Center. La selección de esta población obedeció al criterio del investigador, considerando que los padres de familia constituyen una fuente primaria de información al mantener contacto directo y permanente con los servicios brindados por la institución. Su experiencia y percepción permiten proporcionar información confiable sobre aspectos relacionados con la

gestión administrativa y la calidad del servicio. Asimismo, debido a que se trabajó con la totalidad de la población identificada, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de estudio censal, por lo que no fue necesario aplicar técnicas de muestreo.

2.7 Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnica

Encuesta

Las encuestas son consideradas un proceso que se encuentra dentro de la investigación cuantitativa, mediante el cual ayuda a una completa recolección de información mediante preguntas formuladas con un fin específico, estas deben ser basadas en las variables de estudio según sea la investigación, para obtener datos comparables (Olson, 2025).

En la investigación, la recolección de información se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, aplicada a los padres del centro deportivo, con el propósito de obtener información de la situación actual de la empresa.

Instrumento

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para obtener información sobre las variables de estudio de manera sistemática y organizada, permitiendo recopilar datos relevantes para su posterior análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

El cuestionario aplicado fue adaptado del cuestionario desarrollado por Acosta (2022), el cual se fundamenta en la propuesta de Tipián (2017) para la medición de la gestión administrativa y la calidad del servicio. El instrumento estuvo integrado por 20 preguntas estructuradas, las cuales se dividieron en dos variables, las 10 primeras en la variable independiente Gestión administrativa que se integra de 5 dimensiones

como; planificación, organización, dirección, control y comunicación, mientras que las 10 preguntas siguientes se basaron en la variable dependiente Calidad del servicio, enfocadas al modelo Servperf, el cual contiene 5 dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Su escala de medición fue desarrollada a través de una escala de Likert, los cuales se identifican con; el número 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (neutral), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo), especificando que el número 1 es el valor mínimo y 5 el valor máximo. La recopilación de datos se realizó mediante un formulario de Google Forms, dado que es una herramienta dinámica y fácil de utilizar.

2.8 Validez y Confiabilidad

Validez del instrumento

La validez del instrumento se refiere al grado en que este mide realmente la variable que pretende medir. Su propósito es garantizar que los ítems incluidos sean pertinentes, claros y representativos de los aspectos que se desean evaluar, permitiendo obtener información precisa y relevante para el desarrollo de la investigación. Asimismo, la validez contribuye a asegurar la coherencia entre los objetivos planteados, el contenido del instrumento y los resultados obtenidos, favoreciendo una adecuada interpretación de los datos recolectados (Hernández & Mendoza, 2018).

2.8.1 Prueba piloto

La prueba piloto conforma una parte de la metodología de una investigación correctamente fundamentada, en vista de que sirve para crear simulaciones a datos reales antes de establecer la prueba final. Un trabajo para poseer precisión en la recolección de información debe primero tener antecedentes de haber realizado y aplicado una prueba piloto, de modo que esto ayude a garantizar una mejor validez y confiabilidad del instrumento, y comprobar si es factible o no aplicarla a la muestra o

población de estudio (Mayorga et al., 2020).

En la investigación se realizó una prueba piloto del cuestionario con la finalidad de verificar la claridad y comprensión de los ítems, así como determinar la confiabilidad del instrumento. La prueba piloto se aplicó a 10 padres de familia, equivalentes al 10% de la población de estudio. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque censal y se trabajó con la totalidad de la población conformada por 100 padres de familia, los participantes de la prueba piloto fueron incluidos posteriormente en la aplicación definitiva del instrumento.

Confiabilidad del instrumento

2.8.2 Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach, desarrollado por Lee J. Cronbach, constituye una medida estadística utilizada para determinar la confiabilidad interna de un instrumento de recolección de datos. Este coeficiente permite examinar el grado de coherencia existente entre los ítems, descubriendo que tan relacionados están entre sí. Su estimación en la variabilidad de cada uno de los ítems logrando evaluar la consistencia en su totalidad (Toro et al., 2022).

Tabla 1 *Prueba piloto Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	20

La prueba piloto se realizó con el 10% de la población, tomando en cuenta que la población es de 100 personas se encuestó en este caso solo a 10 personas, obteniendo como resultado de confiabilidad 0,927. Lo cual confirmó que se puede aplicar con normalidad el cuestionario a la población objetivo.

Escala: Todas las variables

Tabla 2 *Resumen del procesamiento de los casos del instrumento*

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Tabla 3 *Estadísticos de fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	20

Análisis e Interpretación:

Se elaboró un instrumento de recolección de datos compuesto por un cuestionario de 4 preguntas informativas y 20 preguntas específicas sobre las variables de estudio. Para evaluar su fiabilidad, se utilizó un software estadístico SPSS, mediante el cual se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, con el propósito de determinar el nivel de consistencia interna entre los ítems que conforman el cuestionario.

Los resultados evidenciaron un coeficiente de Alfa del 0,818 para un total de 20 ítems, lo cual nos permite analizar que existe un alto nivel de confiabilidad, considerando que los valores cercanos a 1 reflejan una mayor consistencia interna. El instrumento no presenta dispersión significativa en las respuestas, lo que fortalece la estabilidad de todos los datos recolectados.

Por otro lado, el procesamiento de los datos se realizó con el 100% de casos válidos, sin exclusión de observaciones, lo cual nos garantiza la integridad del análisis y evita sesgos derivados de datos incompletos. Todos estos resultados permiten concluir que el instrumento aplicado posee una estructura sólida, coherente y estadísticamente confiable, demostrando que su aplicación es considerada válida y consistente.

2.8.3 V de Aiken

El coeficiente V de Aiken mide y evalúa la congruencia de los ítems, basándose en el criterio de jueces expertos. Este proceso certifica que los elementos que componen el

instrumento sean representativos del concepto que interesa medir, lo que ayuda a comprobar la confiabilidad y efectividad del instrumento propuesto en próximos contextos investigativos (Torres et al., 2022).

Tabla 4 *V de Aiken*

Relevancia	Pertinencia	Claridad
0,98	0,97	0,96
Total	0,97	

Análisis e Interpretación:

Con la colaboración por parte de cuatro expertos académicos de la facultad de ciencias administrativas y un miembro de la empresa, se evaluó el grado de validez de contenido de los ítems, tomando en cuenta que este modelo contiene tres aspectos en concreto a medir; relevancia, pertinencia y claridad, cada uno de ellos posee una escala de respuesta ubicando al 1 como valor mínimo y al 4 como valor máximo de puntuación. Esta evaluación se la realizó a través de una hoja física en donde distribuye cada medición de una forma clara y completa.

El resultado obtenido fue de 0,97, sabiendo que el rango de coeficiente siempre debe ir entre 0 representando una validez nula y 1 siendo una validez perfecta. De manera que, se demostró que la validez del instrumento es excelente, existe una concordancia altamente significativa entre los expertos indicando así que los ítems del instrumento son considerados apropiados, comprensibles y relevantes para medir las variables planteadas.

2.9 Planteamiento de las Hipótesis

De acuerdo con García y Sánchez (2020), hipótesis se denomina a la proposición tentativa que plantea una posible relación entre las variables de una investigación. Su objetivo principal es orientar el estudio al anticipar vínculos, los cuales deben ser sometidos a verificación mediante procedimientos estadísticos o sustentos teóricos.

Hipótesis Nula

La hipótesis nula (H_0) se define como el planteamiento que sustenta la inexistencia de relación entre las variables analizadas en el estudio. Esta hipótesis conforma la base inicial del análisis estadístico y su intención es ser probada o rechazada en función de los datos obtenidos (Ponce et al., 2020).

Se planteó

H₀: La gestión administrativa **NO** posee relación significativa con la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo's Sport Center.

Hipótesis Alternativa

La hipótesis alternativa es una proposición que plantea la existencia de una relación, efecto o diferencia entre dos o más variables dentro de una investigación. Este tipo de hipótesis expresa lo que el investigador espera comprobar o encontrar en el estudio, ya que sugiere que sí existe un vínculo significativo entre las variables analizadas. En este sentido, la hipótesis alternativa se formula como una afirmación contraria a la hipótesis nula y orienta el análisis estadístico, permitiendo contrastar empíricamente las suposiciones del investigador a partir de los datos obtenidos (Hernández & Mendoza, 2018).

Se planteó

H₁: La gestión administrativa **SÍ** posee relación significativa con la calidad del servicio del centro deportivo Eduardo's Sport Center.

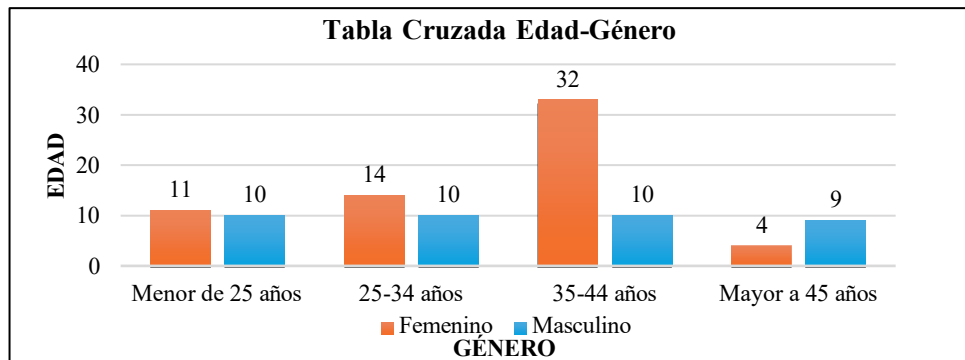
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados.

Tabla 5 Edad y género de padres de familia.

		Tabla cruzada Edad*Género					
		Género					
		Femenino		Masculino		Total	
		N	%	N	%	N	%
Edad	Menor de 25 años	11	18,0%	10	25,6%	21	21,0%
	De 25-34 años	14	23,0%	10	25,6%	24	24,0%
	De 35-44 años	32	52,4%	10	25,6%	42	42,0%
	Mayor a 45 años	4	6,6%	9	23,1%	13	13,0%
Total		61	100,0%	39	100,0%	100	100,0%

Figura 1 Edad y Género de padres de familia.



Análisis e Interpretación:

La tabla cruzada entre edad y género de los padres de familia evidencia que el grupo con mayor representación corresponde a las personas de 35 a 44 años, con 42 participantes (42,0%) del total de encuestados. Dentro de este rango predomina el género femenino, con 32 mujeres, que representan el 52,4% del total de mujeres encuestadas, reflejando una participación significativa de madres de familia en las actividades relacionadas con el centro deportivo.

En el género masculino, se observa una distribución equilibrada entre los grupos de menor de 25 años, 25 a 34 años y 35 a 44 años, con 10 participantes en cada categoría, equivalentes al 25,6% respectivamente. Por otro lado, el grupo de mayores de 45 años

registra 9 participantes (23,1%), constituyéndose como el segundo segmento con mayor presencia dentro de los hombres encuestados.

De manera general, los resultados muestran que la población investigada está conformada principalmente por adultos entre 35 y 44 años, especialmente mujeres, lo que evidencia una importante participación de los representantes de familia en los procesos y actividades desarrolladas por el Centro Deportivo Eduardo's Sport Center. Esta composición demográfica permite inferir que las decisiones y percepciones sobre la calidad del servicio provienen mayoritariamente de padres y madres que mantienen una participación activa en la formación deportiva de sus hijos.

¿Hace cuánto tiempo su hijo(a) se encuentra inscrito en el centro deportivo?

Tabla 6 *Tiempo de permanencia*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Menos de 6 meses	29	29%	29%	29%
De 6 meses -1 año	18	18%	18%	47%
De 1 año - 2 años	31	31%	31%	78%
Más de 2 años	22	22%	22%	100%
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 2 *Tiempo de permanencia*



Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 53% de los usuarios mantiene una permanencia superior a un año dentro del centro deportivo, evidenciando niveles favorables de fidelización. Asimismo, el 29% posee una permanencia menor a seis meses y el 18% entre seis meses y un año, lo que demuestra la existencia de nuevos usuarios incorporados recientemente a los servicios deportivos.

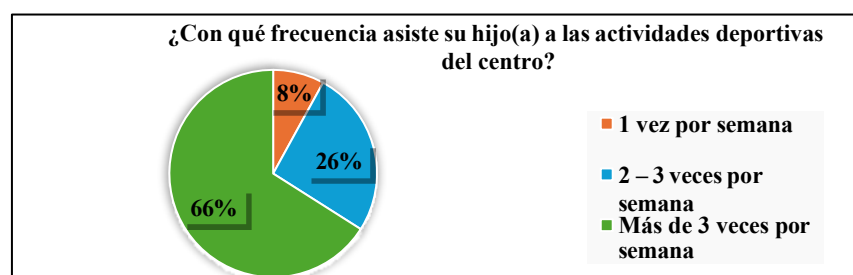
Hoy en día, los centros deportivos buscan mantener la permanencia de sus usuarios mediante servicios organizados y de calidad, con la finalidad de fortalecer la fidelización y el compromiso de los estudiantes y sus familias. Esto contribuye al fortalecimiento de su competitividad dentro del ámbito deportivo.

¿Con qué frecuencia asiste su hijo(a) a las actividades deportivas del centro?

Tabla 7 Frecuencia de asistencia a las actividades deportivas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
1 vez por semana	8	8%	8%	8%
2 – 3 veces por semana	26	26%	26%	34%
Más de 3 veces por semana	66	66%	66%	100%
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 3 Frecuencia de asistencia a las actividades deportivas



Análisis e Interpretación:

De acuerdo con los resultados alcanzados el 66% de los encuestados asiste más de 3 veces por semana a las actividades deportivas, seguido de un 26% que lo hace de 2 a 3 veces por semana, mientras que el 8% restante asiste una vez por semana de manera ocasional. Existe una participación frecuente y constante en las actividades del centro deportivo, demostrando compromiso, interés y continuidad por parte de los usuarios. En los centros deportivos, se fomenta la asistencia continua de los usuarios mediante actividades dinámicas y servicios de calidad, con el propósito generar satisfacción en los estudiantes.

3.2 Variables de estudio

Para el desarrollo del presente estudio, las variables de investigación se estructuran de la siguiente manera:

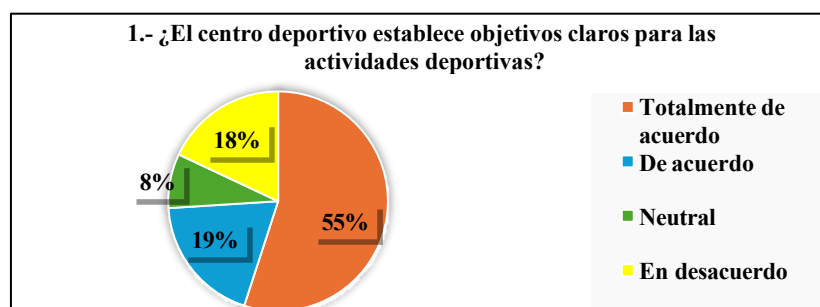
Gestión administrativa:

Pregunta 1.- ¿El centro deportivo establece objetivos claros para las actividades deportivas?

Tabla 8 Claridad de los objetivos institucionales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	55	55%	55%	55%
De acuerdo	19	19%	19%	74%
Neutral	8	8%	8%	82%
En desacuerdo	18	18%	18%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 4 Claridad de los objetivos institucionales



Análisis e Interpretación:

El análisis de los datos determina que el 55% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el centro deportivo establece objetivos claros, mientras que el 19% manifiesta estar de acuerdo, reflejando una percepción mayoritariamente positiva sobre la organización institucional. Por otro lado, el 8% mantiene una posición neutral y el 18% está en desacuerdo, lo que demuestra que aún existen usuarios que no identifican con claridad los objetivos planteados por la institución.

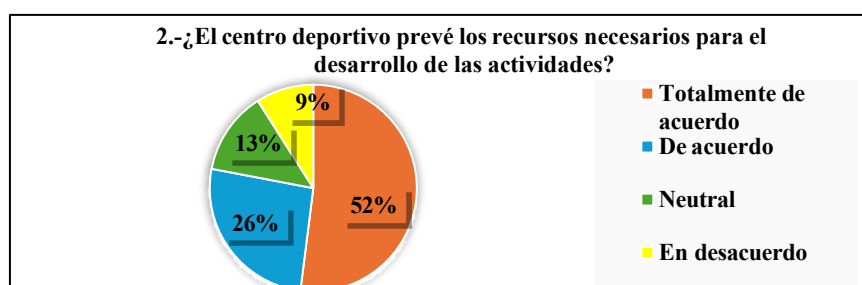
La mayoría de los padres de familia reconoce la existencia de objetivos institucionales definidos, aunque todavía es necesario fortalecer la comunicación y difusión de las metas del centro deportivo. De manera general, las empresas y centros deportivos con una gestión administrativa eficiente se encargan de difundir los objetivos de manera constante para fortalecer el compromiso y participación de los usuarios.

Pregunta 2.-¿El centro deportivo prevé los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades?

Tabla 9 Disponibilidad de recursos para las actividades

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	52	52%	52%	52%
De acuerdo	26	26%	26%	78%
Neutral	13	13%	13%	91%
En desacuerdo	9	9%	9%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 5 Disponibilidad de recursos para las actividades



Análisis e Interpretación:

Los datos analizados muestran que el 52% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades deportivas, mientras que el 26% manifiesta estar de acuerdo, reflejando una percepción favorable respecto a los materiales y recursos utilizados en el centro deportivo. Sin embargo, el 13% mantiene una posición neutral y el 9% está en desacuerdo, lo que indica que en determinadas ocasiones los recursos no se encuentran disponibles de manera oportuna.

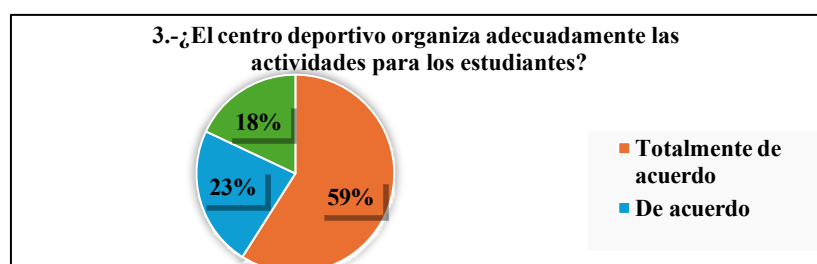
En este sentido, es necesario fortalecer los mecanismos de control y abastecimiento de materiales, con el propósito de garantizar un servicio más eficiente y satisfactorio para los usuarios. En las entidades deportivas, mantener una adecuada gestión de recursos permite desarrollar las actividades con mayor eficiencia, organización y continuidad.

Pregunta 3.-¿El centro deportivo organiza adecuadamente las actividades para los estudiantes?

Tabla 10 Organización de las actividades deportivas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	59	59%	59%	59%
De acuerdo	23	23%	23%	82%
Neutral	18	18%	18%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 6 Organización de las actividades deportivas



Análisis e Interpretación:

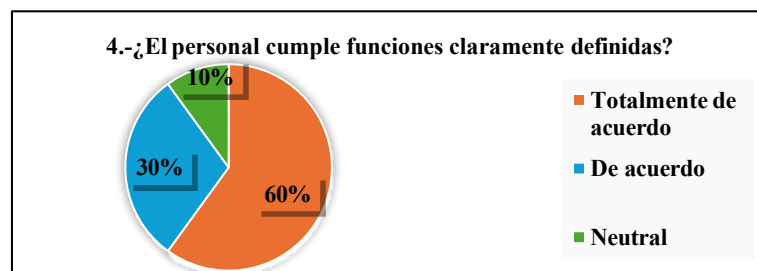
En relación con los resultados expuestos, el 59% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 23% manifiesta estar de acuerdo en que el centro deportivo organiza adecuadamente las actividades para los estudiantes, lo cual refleja una valoración favorable sobre este aspecto institucional. No obstante, el 18% mantiene una posición neutral, lo que evidencia que no todos los usuarios perciben la organización de las actividades con la misma consistencia. En las instituciones deportivas, la organización y coordinación de actividades constituye un factor clave para lograr el cumplimiento de objetivos y el desarrollo ordenado de los procesos.

Pregunta 4.-¿El personal cumple funciones claramente definidas?

Tabla 11 Claridad en las funciones del personal

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	60	60%	60%	60%
De acuerdo	30	30%	30%	90%
Neutral	10	10%	10%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 7 Claridad en las funciones del personal



Análisis e Interpretación:

Conforme a los datos obtenidos, el 60% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el personal del centro deportivo tiene funciones claramente definidas, seguido del 30% que manifiesta estar de acuerdo con la claridad en la asignación de actividades. Por otra parte, el 10% mantiene una posición neutral, lo que indica que no todas las personas identifican con total precisión las funciones y responsabilidades del personal.

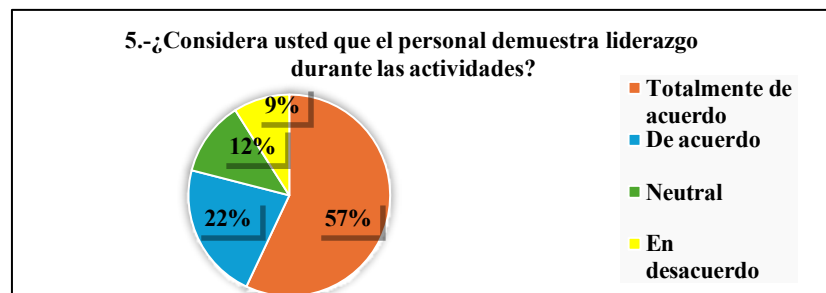
Los resultados evidencian que el centro deportivo cuenta con una estructura organizativa bien establecida; sin embargo, aún existen aspectos que pueden fortalecerse en la definición y comunicación de roles para mejorar la comprensión de los usuarios. La delimitación clara de responsabilidades permite fortalecer la mejorar la coordinación y el desempeño laboral.

Pregunta 5.-¿Considera usted que el personal demuestra liderazgo durante las actividades?

Tabla 12 *Liderazgo del personal en las actividades*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	57	57%	57%	57%
De acuerdo	22	22%	22%	79%
Neutral	12	12%	12%	91%
En desacuerdo	9	9%	9%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 8 *Liderazgo del personal en las actividades*



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian que el 57% de los encuestados están totalmente de acuerdo, seguido de un 22% cuya opinión es de acuerdo en que el personal muestre liderazgo durante las actividades que desarrollan diariamente, reflejando mayoritariamente una posición positiva de este aspecto; a pesar de ello, el 12% se establece como una posición neutral y el 9% se encuentra en desacuerdo, lo cual evidencia que el liderazgo no se percibe de forma sólida en todas las situaciones que atraviesa la empresa. En este sentido, se identifica que el personal ejerce liderazgo, pero no es suficientemente evidente y esto influye directamente en las actividades y en la calidad del servicio que perciben las personas.

El liderazgo representa un aspecto esencial dentro de toda organización, puesto que guía a las personas, genera seguridad, disciplina y sobre todo resuelve situaciones imprevistas manteniendo el control.

Pregunta 6.-¿El personal motiva y apoya a los estudiantes durante las actividades deportivas?

Tabla 13 *Motivación y apoyo del personal*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	68	68%	68%	68%
De acuerdo	25	25%	25%	93%
Neutral	7	7%	7%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 9 *Motivación y apoyo del personal*



Análisis e Interpretación:

En relación con los resultados expuestos, el 68% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 25% manifiesta estar de acuerdo en que el personal motiva y apoya a los estudiantes durante las actividades deportivas, lo cual refleja una percepción altamente positiva respecto al acompañamiento brindado por el centro deportivo. No obstante, el 7% mantiene una postura neutral, indicando que no todos los usuarios perciben este apoyo con la misma intensidad o frecuencia.

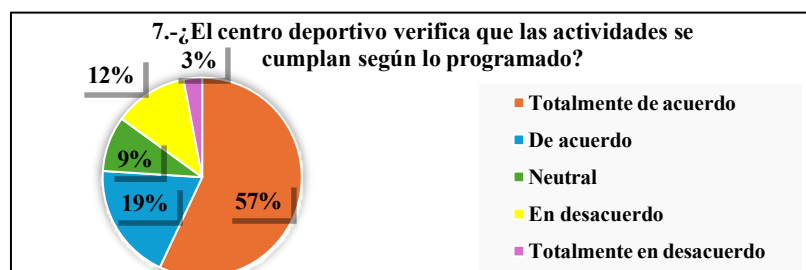
Sin embargo, aún existen aspectos que pueden fortalecerse para que este acompañamiento sea percibido de manera más uniforme por todos los usuarios. En las instituciones deportivas, generar un ambiente de confianza y motivación contribuye a que los estudiantes demuestren mayor interés, participación y constancia en la práctica deportiva.

Pregunta 7.-¿El centro deportivo verifica que las actividades se cumplan según lo programado?

Tabla 14 *Cumplimiento de las actividades planificadas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	57	57%	57%	57%
De acuerdo	19	19%	19%	76%
Neutral	9	9%	9%	85%
En desacuerdo	12	12%	12%	97%
Totalmente en desacuerdo	3	3%	3%	100%
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 10 *Cumplimiento de las actividades planificadas*



Análisis e Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 57% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 19% manifiesta estar de acuerdo en que el centro deportivo verifica el cumplimiento de las actividades planificadas, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre este proceso. Sin embargo, el 9% mantiene una postura neutral, el 12% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo, evidenciando que no todos los usuarios perciben un control constante en la verificación de las actividades programadas.

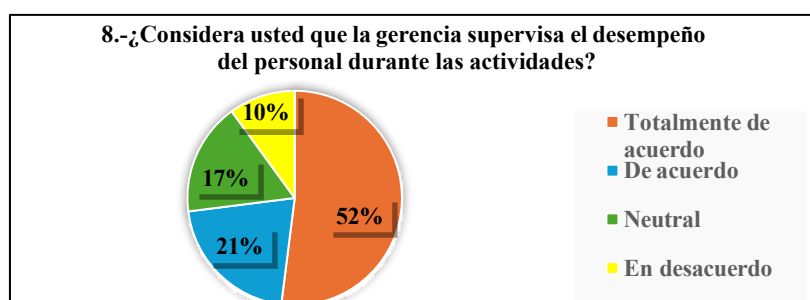
En el ámbito de la gestión deportiva, estudios recientes en gestión deportiva destacan que el monitoreo constante de las actividades contribuye a detectar falencias oportunamente.

Pregunta 8.-¿Considera usted que la gerencia supervisa el desempeño del personal durante las actividades?

Tabla 15 *Supervisión del personal*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	52	52%	52%	52%
De acuerdo	21	21%	21%	73%
Neutral	17	17%	17%	90%
En desacuerdo	10	10%	10%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 11 *Supervisión del personal*



Análisis e Interpretación:

Los datos recopilados permiten identificar que el 52% de los encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 21% están de acuerdo en que la gerencia supervise el desempeño del personal durante las actividades que se realizan en el centro deportivo; no obstante, el 17% adopta una postura neutral y el 10% está en desacuerdo, evidenciando que la supervisión no se desarrolla de manera constante en todos los casos. Esto evidencia que la supervisión es aplicada pero no de una manera rigurosa ni constante en las actividades.

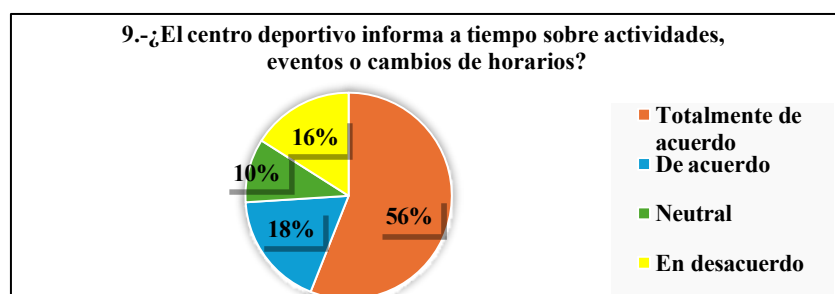
Organizaciones modernas establecen procesos permanentes de monitoreo y evaluación del personal constantemente, debido a que esto permite fortalecer el desempeño laboral y mejora la coordinación interna.

Pregunta 9.- ¿El centro deportivo informa a tiempo sobre actividades, eventos o cambios de horarios?

Tabla 16 *Oportunidad de la información comunicada*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	56	56%	56%	56%
De acuerdo	18	18%	18%	74%
Neutral	10	10%	10%	84%
En desacuerdo	16	16%	16%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 12 *Oportunidad de la información comunicada*



Análisis e Interpretación:

En función de los datos obtenidos, el 56% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 18% manifiesta estar de acuerdo en que el centro deportivo informa oportunamente sobre actividades, eventos o cambios de horarios, lo que evidencia una percepción favorable respecto a la comunicación institucional. Sin embargo, el 10% mantiene una postura neutral y el 16% está en desacuerdo, lo que indica que la información no siempre se difunde de manera oportuna o efectiva hacia todos los usuarios.

El centro deportivo cuenta con mecanismos de comunicación establecidos, aun es necesario fortalecer los canales informativos para garantizar un mayor alcance y efectividad en la difusión. Actualmente, las instituciones deportivas utilizan medios digitales, redes sociales y canales internos de información para comunicar cambios de

horarios o actividades de manera rápida y eficiente, considerando que estos medios permiten una mayor interacción con los usuarios.

Pregunta 10.-¿La información que brinda el centro deportivo es clara y fácil de entender?

Tabla 17 *Claridad de la información brindada*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	58	58%	58%	58%
De acuerdo	20	20%	20%	78%
Neutral	14	14%	14%	92%
En desacuerdo	8	8%	8%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 13 *Claridad de la información brindada*



Análisis e Interpretación:

Los resultados reflejan que el 58% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 20% manifiesta estar de acuerdo en que la información brindada por el centro deportivo es clara y fácil de entender, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva respecto a este aspecto. Sin embargo, el 14% se ubica en una postura neutral y el 8% está en desacuerdo, lo que indica que no todos los usuarios comprenden la información con la misma facilidad.

En este sentido, aunque la institución maneja mensajes generalmente claros, en algunos casos estos pueden resultar extensos o poco organizados, lo que genera dificultades en su comprensión por parte de los usuarios. Por ello, es importante

fortalecer la forma de comunicación institucional mediante mensajes más directos, organizados y accesibles, que faciliten la comprensión de la información.

En diversos centros deportivos se han implementado estrategias como cronogramas visibles, mensajes breves y el uso de canales digitales, lo cual ha mejorado significativamente la claridad informativa para los usuarios.

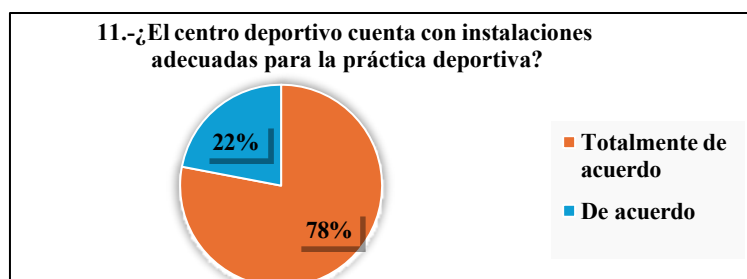
Segunda Variable – Calidad del Servicio

Pregunta 11.-¿El centro deportivo cuenta con instalaciones adecuadas para la práctica deportiva?

Tabla 18 *Adecuación de las instalaciones*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	78	78%	78%	78%
De acuerdo	22	22%	22%	100%
Neutral	0	0%	0%	
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 14 *Adecuación de las instalaciones*



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian que el 78% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo y el 22% está de acuerdo en que el centro deportivo dispone de instalaciones adecuadas para la práctica deportiva. Estos datos reflejan una percepción altamente positiva por parte de los padres de familia, ya que no se registran respuestas neutrales ni negativas. En consecuencia, se puede interpretar que las instalaciones cumplen satisfactoriamente con las necesidades de los estudiantes, proporcionando espacios apropiados para el desarrollo de las actividades físicas y recreativas. Esto

representa una fortaleza importante para la institución, debido a que unas instalaciones adecuadas favorecen la seguridad, comodidad y desempeño deportivo de los participantes.

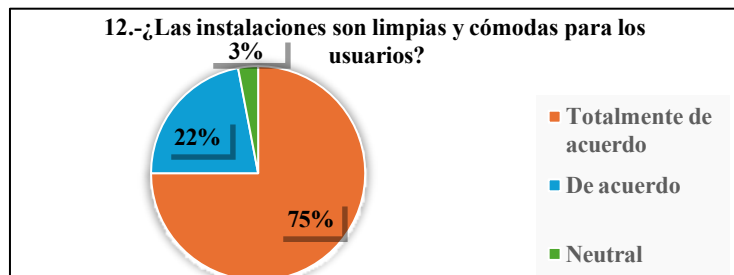
Los centros deportivos nacionales e internacionales mantienen procesos de mantenimiento, adecuación y mejora de sus espacios con el fin de favorecer la seguridad, comodidad y desempeño de los estudiantes durante la práctica física.

Pregunta 12 .-¿Las instalaciones son limpias y cómodas para los usuarios?

Tabla 19 Limpieza y comodidad de las instalaciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	75	75%	75%	75%
De acuerdo	22	22%	22%	97%
Neutral	3	3%	3%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 15 Limpieza y comodidad de las instalaciones



Análisis e Interpretación:

De acuerdo con el análisis realizado el 75% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 22% están de acuerdo en que las instalaciones son limpias y cómodas, lo que refleja una valoración positiva sobre estas condiciones; no obstante, el 3% mantiene una postura neutral y no se registran opiniones negativas. El centro deportivo mantiene en la mayoría de los casos ambientes adecuados para los usuarios; no obstante, existe una presencia mínima que sugiere mejorar este aspecto, para lograr una percepción completamente uniforme en los usuarios.

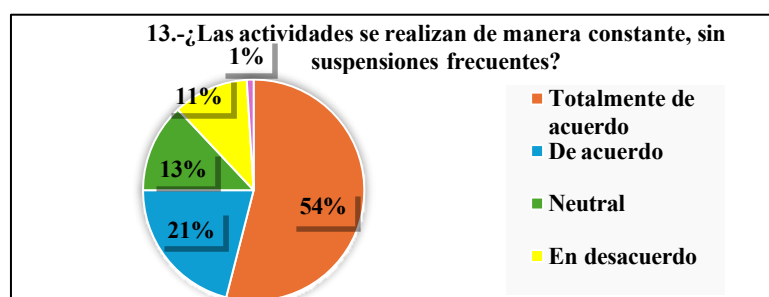
Diversos estudios sobre la gestión deportiva y atención al cliente señalan que los espacios limpios, ordenados y confortables generan una experiencia más agradable y segura en los usuarios que realizan actividades físicas o recreativas.

Pregunta 13.-¿Las actividades se realizan de manera constante, sin suspensiones frecuentes?

Tabla 20 *Continuidad de las actividades deportivas*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	54	54%	54%	54%
De acuerdo	21	21%	21%	75%
Neutral	13	13%	13%	88%
En desacuerdo	11	11%	11%	99%
Totalmente en desacuerdo	1	1%	1%	100%
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 16 *Continuidad de las actividades deportivas*



Análisis e Interpretación:

La información recopilada evidencia que el 54% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 21% de acuerdo en que las actividades se realicen de manera constante lo que refleja una percepción de continuidad en las actividades del centro deportivo; sin embargo, el 13% mantiene una postura neutral, el 11% está en desacuerdo y el 1% en totalmente en desacuerdo, evidenciando que se presentan interrupciones en varios casos. Se identifica que, aunque las actividades suelen desarrollarse de forma continua según la programación establecida no siempre se cumplen con regularidad lo que genera inconformidad en los usuarios y afecta a la percepción de la calidad de servicio.

Las organizaciones educativas implementan procesos de planificación y control para evitar la suspensión o interrupciones constantes ya que esto puede afectar a la

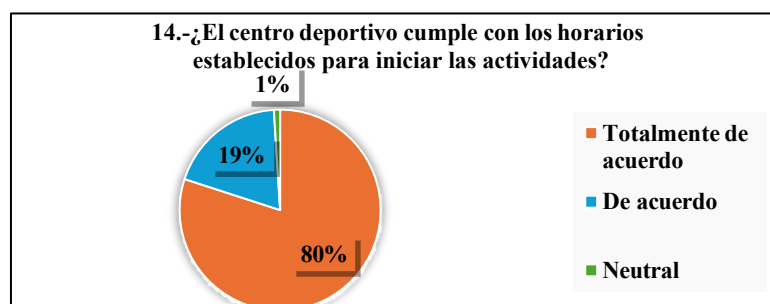
motivación, rendimiento y compromiso de los estudiantes, además si no se realizan correctivas a este problema, en el futuro se transformará en un obstáculo para el cumplimiento de objetivos.

Pregunta 14.-¿El centro deportivo cumple con los horarios establecidos para iniciar las actividades?

Tabla 21 *Cumplimiento de horarios establecidos en actividades*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	80	80%	80%	80%
De acuerdo	19	19%	19%	99%
Neutral	1	1%	1%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 17 *Cumplimiento de horarios establecidos en actividades*



Análisis e Interpretación:

Conforme a los datos obtenidos, el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 19% está de acuerdo en que el centro deportivo cumple con los horarios establecidos para el desarrollo de sus actividades, lo que evidencia una percepción altamente favorable respecto a la puntualidad institucional. Por otra parte, únicamente el 1% mantiene una postura neutral y no se registran opiniones negativas. Estos resultados permiten interpretar que el cumplimiento de los horarios constituye una fortaleza importante del centro deportivo, ya que contribuye al orden, organización y confianza en la ejecución de las actividades programadas. La puntualidad favorece un ambiente de disciplina y responsabilidad, permitiendo que los estudiantes y usuarios desarrollen sus actividades de manera adecuada y planificada.

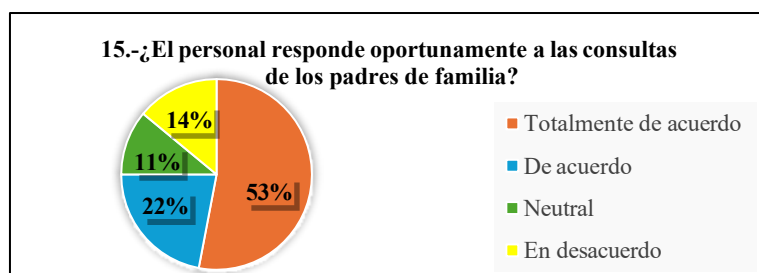
En relación con estudios sobre la gestión institucional señalan que el cumplimiento oportuno de los horarios optimiza el uso del tiempo, mejora la coordinación de las actividades y fortalece la disciplina y el compromiso de los participantes, aspectos fundamentales para garantizar un servicio eficiente y de calidad.

Pregunta 15.-¿El personal responde oportunamente a las consultas de los padres de familia?

Tabla 22 *Atención a consultas de los padres de familia*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	53	53%	53%	53%
De acuerdo	22	22%	22%	75%
Neutral	11	11%	11%	86%
En desacuerdo	14	14%	14%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 18 *Atención a consultas de los padres de familia*



Análisis e Interpretación:

De acuerdo con los resultados presentados el 53% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 22% de acuerdo en que el personal responde oportunamente a las consultas de los padres de familia; pese a ello, el 11% mantiene una postura neutral y el 14% está en desacuerdo, lo que indica que la atención no es siempre oportuna en todos los casos que se suscitan en la empresa. Esta información evidencia la necesidad de optimizar los canales de comunicación para garantizar respuestas ágiles ante a cualquier duda.

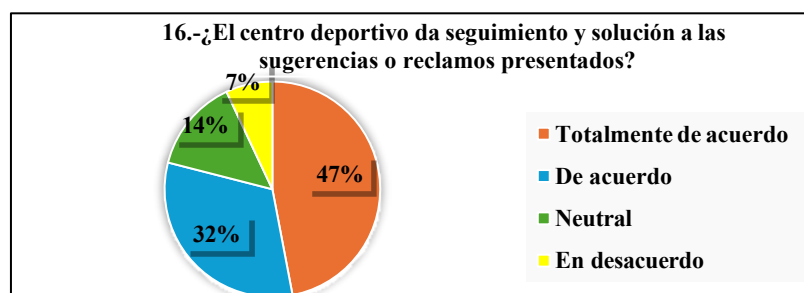
Actualmente las empresas y centros deportivos utilizan herramientas digitales como grupos de informativos, plataformas de mensajería y canales virtuales para atención a clientes de manera más rápida, esto favorece la satisfacción en las familias y la disponibilidad ante cualquier inquietud.

Pregunta 16.-¿El centro deportivo da seguimiento y solución a las sugerencias o reclamos presentados?

Tabla 23 *Gestión de sugerencias y reclamos*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	47	47%	47%	47%
De acuerdo	32	32%	32%	79%
Neutral	14	14%	14%	93%
En desacuerdo	7	7%	7%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 19 *Gestión de sugerencias y reclamos*



Análisis e Interpretación:

Los datos recopilados permiten identificar que el 47% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo y el 32% de acuerdo en que el centro deportivo da seguimiento y solución a las sugerencias de reclamos lo que genera una percepción favorable sobre la gestión de la atención al usuario; sin embargo, el 14% se posiciona en una postura neutral y el 7% está en desacuerdo, lo que indica que no todos los casos perciben una atención oportuna o clara realmente resuelta. Existe un mecanismo de respuesta a sugerencias y reclamos, pero no está siendo percibido como eficiente o constante.

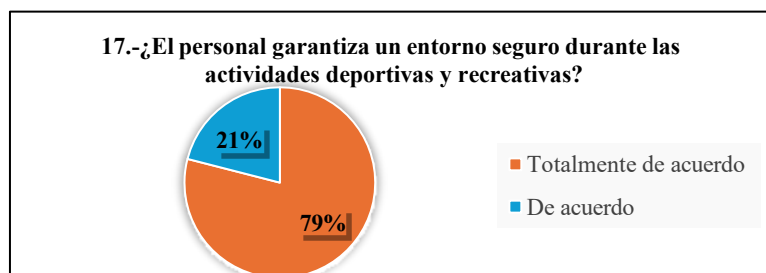
Las entidades deportivas consideran que atender las inquietudes de los usuarios permite identificar falencias, mejorar procesos internos y fortalecer la satisfacción, razón por la cual han implementado buzones de sugerencias, formularios digitales y canales de comunicación directa con el objetivo de brindar soluciones efectivas a reclamos presentados.

Pregunta 17.-¿El personal garantiza un entorno seguro durante las actividades deportivas y recreativas?

Tabla 24 *Percepción del entorno*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	79	79%	79%	79%
De acuerdo	21	21%	21%	100%
Neutral	0	0%	0%	
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 20 *Percepción del entorno*



Análisis e Interpretación:

Conforme a los datos obtenidos, el 79% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 21% está de acuerdo en que el personal garantiza un entorno seguro durante las actividades deportivas y recreativas. Estos resultados evidencian una percepción completamente favorable respecto a la seguridad brindada por el centro deportivo, ya que no se registran respuestas neutrales ni negativas. En este sentido, la seguridad constituye una fortaleza importante dentro de la institución, debido a que el personal cumple adecuadamente con su función de supervisar, proteger y controlar el desarrollo de las actividades deportivas. Esto genera confianza y tranquilidad en los usuarios,

contribuyendo directamente a una valoración positiva de la calidad del servicio ofrecido.

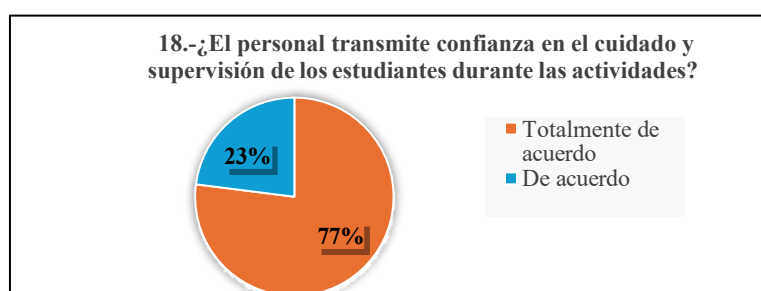
Muchos estudios basados en la gestión y seguridad deportiva destacan la importancia de implementar planes preventivos y protocolos de actuación frente a posibles riesgos o emergencias. Estas medidas permiten reducir accidentes, fortalecer la prevención y garantizar ambientes adecuados y seguros para la práctica deportiva y recreativa de los estudiantes y usuarios.

Pregunta 18 .-¿El personal transmite confianza en el cuidado y supervisión de los estudiantes durante las actividades?

Tabla 25 *Confianza en el personal*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	77	77%	77%	77%
De acuerdo	23	23%	23%	100%
Neutral	0	0%	0%	
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 21 *Confianza en el personal*



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos evidencian una percepción altamente positiva, el 77% de los usuarios manifiestan estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23% restante indica estar de acuerdo. Es importante destacar que no se registran respuestas neutras ni negativas, reflejando una valoración favorable. Se confirma un alto nivel de seguridad, responsabilidad y un adecuado desempeño en la supervisión de los estudiantes, lo que

constituye una fortaleza institucional, lo cual ayuda a elevar la calidad del servicio de la empresa.

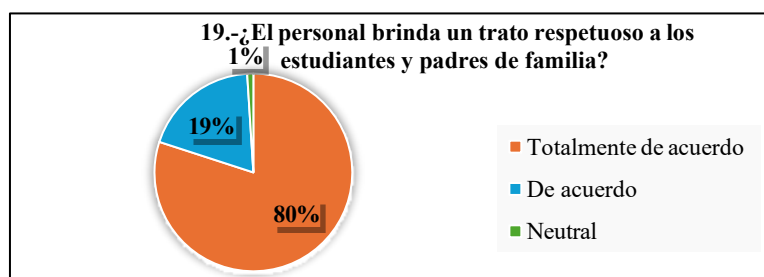
Las organizaciones deportivas actualmente han implementado capacitaciones al personal con temas de supervisión, trato interpersonal y manejo de grupos, esta estrategia tiene el objetivo de brindar un acompañamiento completo hacia los estudiantes.

Pregunta 19.-¿El personal brinda un trato respetuoso a los estudiantes y padres de familia?

Tabla 26 *Trato respetuoso del personal*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	80	80%	80%	80%
De acuerdo	19	19%	19%	99%
Neutral	1	1%	1%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 22 *Trato respetuoso del personal*



Análisis e Interpretación:

Los resultados evidencian que el 80% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y el 19% de acuerdo en que el personal brinda un trato respetuoso hacia los estudiantes y padres de familia, reflejando una percepción altamente positiva sobre la atención y convivencia dentro del centro deportivo. Por otro lado, únicamente el 1% mantiene una posición neutral y no se registran respuestas negativas. Se demuestra que el personal mantiene relaciones basadas en el respeto, la cordialidad y la buena

atención hacia los usuarios, favoreciendo un ambiente institucional positivo y una mejor convivencia entre estudiantes, padres de familia y colaboradores. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo estas prácticas para garantizar una atención de calidad en todos los casos.

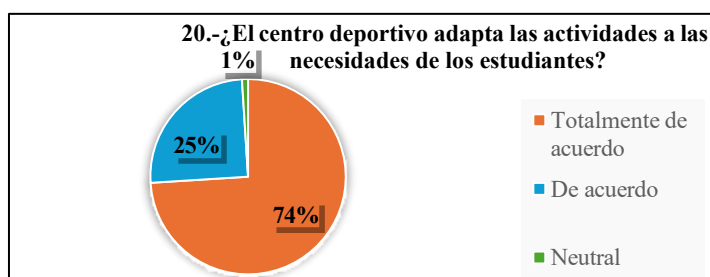
De manera general, las empresas y centros deportivos promueven normas de convivencia, lo cual ayuda a garantizar relaciones basadas en el respeto, el trato amable y profesional, en conjunto desarrollan un comportamiento ético siendo una característica favorable de la empresa.

Pregunta 20.-¿El centro deportivo adapta las actividades a las necesidades de los estudiantes?

Tabla 27 *Adaptación a necesidades*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Totalmente de acuerdo	74	74%	74%	74%
De acuerdo	25	25%	25%	99%
Neutral	1	1%	1%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
TOTAL	100	100%	100%	

Figura 23 *Adaptación a necesidades*



Análisis e Interpretación:

Los resultados evidencian que el 74% de las personas encuestadas está totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo en que el centro deportivo adapta las actividades a las necesidades de cada grupo de estudiantes, reflejando una percepción altamente positiva sobre la atención brindada por la institución. Por otro lado, únicamente el 1%

mantiene una posición neutral y no se registran respuestas negativas. El centro deportivo demuestra capacidad de adaptación y consideración hacia las características y necesidades de sus usuarios, permitiendo ejecutar un servicio más inclusivo y organizado. No obstante, se deben implementar medidas que permitan brindar una atención más adecuada.

Los centros deportivos y organizaciones recreativas destacan que la flexibilidad contribuye a mejorar la experiencia deportiva, considerando factores como la edad, nivel físico, habilidades y ritmo de aprendizaje de los estudiantes para generar un progreso individual en cada participante.

3.3 Verificación de hipótesis

- **Prueba de Normalidad Kolmogorov- Smirnov^a**

La prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov es un procedimiento estadístico, utilizado para determinar si un conjunto de datos se ajusta a una distribución normal. Su análisis se basa en la comparación entre distribución acumulada observada en la muestra con la distribución esperada, identificando la mayor diferencia entre ellas. A partir de esta discrepancia, se analiza si cumplen o no con el supuesto de normalidad, para proceder a próximas pruebas estadísticas. Un dato particular de esta prueba es que solo se puede aplicar para muestras o poblaciones mayores a 50 datos (Sulewski & Stoltmann, 2025).

Tabla 28 Resultados de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,192	100	,000
Calidad del Servicio	,286	100	,000

Interpretación:

A partir de los resultados obtenidos en la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, se observa que ambas variables poseen un nivel de significancia de 0,000, valor que es inferior al umbral propuesto de 0,05 establecido para la toma de decisiones. Este valor indica que los datos no siguen una distribución normal,

evidenciando la presencia de diferencias significativas entre la distribución observada y distribución esperada, ya antes mencionadas.

Se determina la necesidad de establecer pruebas estadísticas no paramétricas como la correlación de Spearman para contrastar las hipótesis.

- **Prueba no Paramétrica - Correlación Rho de Spearman**

La correlación Rho de Spearman es una técnica que se emplea para evaluar la fuerza y dirección de la relación entre dos variables de estudio, es denominada una prueba no paramétrica, es decir, sus datos no siguen una distribución normal o son de tipo ordinal con valores atípicos, lo cual permite identificar relaciones monótonas positivas o negativas de las variables (Apaza et al., 2022).

Tabla 29 *Resultados de la prueba no paramétrica*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	Gestión Administrativa 1,000	Calidad del Servicio ,880**
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
		Sig. (bilateral)	,880**	1,000
		N	,000	.
			100	100

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

Interpretación:

Los resultados de la prueba no paramétrica Rho Spearman, muestran un coeficiente de correlación de 0,880 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Este valor es cercano a 1, lo que refleja una relación positiva alta, indicando que ambas variables se encuentran estrechamente asociadas, cuando la gestión administrativa mejora la calidad del servicio también tiende a incrementarse de manera consistente y viceversa.

Adicionalmente, el nivel de significancia es 0,000 siendo menor al p-valor de 0,05 esto confirma que la relación encontrada no es producto del azar. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de alternativa (H_1), concluyendo que sí existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, estos resultados respaldan la importancia de fortalecer los procesos dentro de la organización ya que su adecuada implementación impacta de manera directa con la percepción de la calidad del servicio brindado.

- **Correlación Rho Spearman entre Dimensiones**

Tabla 30 Resultados de la prueba no paramétrica entre ítems.

Correlaciones											
		Planificación	Organización	Dirección	Control	Comunicación	Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Planificación	1,000	,832**	,789**	,774**	,810**	,347**	,671**	,736**	,316**	,405**
	Organización	,832**	1,000	,806**	,813**	,791**	,340**	,729**	,814**	,397**	,434**
	Dirección	,789**	,806**	1,000	,794**	,722**	,399**	,650**	,731**	,411**	,418**
	Control	,774**	,813**	,794**	1,000	,820**	,423**	,698**	,804**	,426**	,353**
	Comunicación	,810**	,791**	,722**	,820**	1,000	,428**	,711**	,764**	,457**	,381**
	Elementos Tangibles	,347**	,340**	,399**	,423**	,428**	1,000	,327**	,379**	,474**	,439**
	Fiabilidad	,671**	,729**	,650**	,698**	,711**	,327**	1,000	,663**	,282**	,416**
	Capacidad de Respuesta	,736**	,814**	,731**	,804**	,764**	,379**	,663**	1,000	,417**	,425**
	Seguridad	,316**	,397**	,411**	,426**	,457**	,474**	,282**	,417**	1,000	,599**
	Empatía	,405**	,434**	,418**	,353**	,381**	,439**	,416**	,425**	,599**	1,000

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

Análisis e Interpretación:

Las correlaciones por dimensiones realizadas por Rho Spearman presentan las relaciones más sólidas dentro de la investigación.

CORRELACIONES POSITIVAS MUY FUERTES

-Planificación y organización el valor del coeficiente es de $\rho = 0,832$, posicionándolo como una relación positiva muy fuerte y demostró que la adecuada planificación influye directamente a una correcta organización de actividades, distribución de funciones y coordinación interna.

-Control y comunicación obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,820$, que corresponde a una correlación positiva muy fuerte, los procesos de supervisión y monitoreo institucional influyen directamente en la calidad y claridad de la información transmitida hacia los usuarios. Tomando en cuenta que el control no solo cumple funciones de verificación sino facilita una comunicación más organizada y oportuna hacia los usuarios.

-Organización y capacidad de respuesta alcanzó un coeficiente de $\rho = 0,814$, ubicándolo como una relación positiva muy fuerte. El resultado de la distribución de funciones y la coordinación institucional ayuda a mejorar significativamente la rapidez en la atención a consultas, reclamos y necesidades de los usuarios, esto confirma que una estructura organizativa clara y coordinada es un elemento estratégico para la satisfacción en los usuarios.

-Planificación y la comunicación reveló que el valor del coeficiente es de $\rho = 0,810$, posicionándolo como una relación positiva muy fuerte, esto indica que la planificación favorece significativamente a la organización de la información y a una correcta difusión de actividades. La comunicación efectiva depende directamente de procesos administrativos planificados y estructurados.

CORRELACIONES POSITIVAS FUERTES

-Dirección y organización obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,806$, que corresponde a una

correlación positiva fuerte y confirma que el liderazgo influye directamente en la coordinación de actividades y en una correcta ejecución de funciones dentro del centro deportivo.

-Control y capacidad de respuesta alcanzó un coeficiente de $\rho = 0,804$, ubicándolo en una relación positiva fuerte. La supervisión constante favorece a una atención más eficiente y organizada lo que confirma que el fortalecimiento de mecanismos de supervisión permitirá optimizar la calidad de atención institucional.

-Comunicación y Capacidad de Respuesta obtuvo un coeficiente de $\rho = 0,764$, posicionándolo en una relación positiva fuerte, que reveló que el mantener canales de información claros y fluidos es vital para resolver los requerimientos de las familias con rapidez, minimizando la incertidumbre ante cualquier eventualidad.

- Planificación y capacidad de respuesta reveló que el valor del coeficiente es de $\rho=0,736$, posicionándolo en una relación positiva fuerte, esto indica que las actividades planificadas adecuadamente permiten responder de manera más eficiente a las necesidades y requerimientos de las personas.

CORRELACIONES MODERADAS POSITIVAS

Las correlaciones moderadas son complementarias, aunque no son determinantes si influyen en la percepción global del servicio.

-Seguridad y empatía el valor del coeficiente es de $\rho = 0,599$, estableciéndolo como una relación positiva moderada. Los usuarios asocian la seguridad institucional con el trato humano, la atención personalizada y la confianza transmitida, el 79% de los usuarios considera seguro el entorno institucional y el 80% valora el trato respetuoso del personal, comprobando que la percepción de seguridad depende mucho de factores emocionales y humanos.

-Elementos tangibles y seguridad obtuvo un coeficiente de $\rho=0,474$, que corresponde a una correlación moderada positiva, revelando que las instalaciones limpias y

cómodas influyen favorablemente en la percepción de bienestar institucional y en los resultados se demostró que el 78% considera adecuada las instalaciones deportivas y el 75% destaca una limpieza y comodidad. A pesar de que no sea tan alta sí se evidencia que la infraestructura es un complemento importante en la calidad del servicio.

CORRELACIONES POSITIVAS DÉBILES

-Fiabilidad y seguridad esta correlación alcanzó un coeficiente de $\rho=0,282$, posicionándolo como una relación positiva débil, por lo tanto, ambas dimensiones se relacionan de manera limitada, el hecho de que las actividades se realicen de forma constante no depende de que tan seguro se sienta el lugar. Los resultados descriptivos demostraron que existe ciertas interrupciones ocasionales aspecto que afecta parcialmente a la percepción de calidad institucional.

3.4 Análisis FODA

En base a los hallazgos obtenidos en el análisis estadístico, correlacional y descriptivo de la investigación, se creó como medida necesaria un análisis FODA, con el propósito de evaluar de manera integral la situación actual del centro deportivo, facilitando relacionar las problemáticas detectadas en la gestión administrativa y calidad de servicio con los factores internos y externos que afectan al desempeño institucional.

Tabla 31 *Análisis Foda*

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
• Relación fuerte entre gestión administrativa y calidad del servicio. • Puntualidad y cumplimiento de horarios. • Seguridad y supervisión adecuada durante actividades deportivas. • Trato cordial, respetuoso y un ambiente institucional favorable. • Instalaciones cómodas y limpias adecuadas para el uso continuo de usuarios. • Adaptación de actividades ante las necesidades de los estudiantes.	• Insuficiente planificación estratégica y operativa formal. • Limitaciones en la comunicación interna y difusión de información institucional. • Ausencia de aplicación y de percepción de indicadores de control y monitoreo administrativo. • Liderazgo institucional percibido de manera insuficiente. • Interrupciones ocasionales y limitada continuidad en actividades deportivas. • Seguimiento insuficiente ante reclamos y

sugerencias de los usuarios.

OPORTUNIDADES (O)

AMENAZAS (A)

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Implementación de herramientas tecnológicas para la modernización institucional.• Desarrollo de programas permanentes de capacitación y fortalecimiento profesional a personal operativo y directivo.• Crecimiento de la demanda social por actividades deportivas, recreativas y formativas.• Aplicación de modelos de mejora continua y evaluación institucional.• Innovación y modernización administrativa de los procesos administrativos y operativos.• Posibilidad de ampliar alianzas estratégicas y programas complementarios. | <ul style="list-style-type: none">• Incremento de la competencia de centros deportivos.• Exigencias crecientes de los usuarios referentes a calidad y atención.• Riesgo de rezago tecnológico institucional.• Posibles falencias operativas o administrativas.• Riesgos relacionados con la seguridad y supervisión institucional• Inestabilidad económica que puede afectar la permanencia de los usuarios. |
|--|---|
-

3.5 Estrategias para el mejoramiento institucional.

Tabla 32 *Estrategias administrativas*

Prioridad	Problema Identificado	Evidencia Investigativa y Correlacional	Estrategia Prioritaria	Forma de implementación	Beneficios esperados	Impacto institucional
Alta	Insuficiente planificación estratégica y operativa formal.	Las dimensiones más fuertes fueron planificación ($p=0,832$), comunicación ($p=8,10$), indica que las deficiencias de planeación afectan al funcionamiento institucional.	Manual de Implementación Estratégica con metodología ágil (OKRs).	Diseñar un manual práctico que establece Objetivos y Resultados Clave (OKRs) trimestrales. Cronogramas trimestrales, Asignar directores responsables para cada disciplina formativa.	- Reducción de improvisaciones - Trabajo coordinado - Cumplimiento de actividades	Optimización de la gestión y fortalecimiento en la continuidad de actividades.
Alta	Limitaciones en la comunicación interna y difusión de información institucional.	El 16% de usuarios manifestó estar desacuerdo con la dimensión de comunicación y demostró alta relación con la capacidad de respuesta ($p=0,764$)	Sistema integral de comunicación digital e institucional.	Utilizar plataformas digitales para centralizar la comunicación a través de una aplicación móvil para notificar calendarios, actividades, horarios y cambios.	- Información instantánea. - Fortalecimiento de relación con usuarios - Reducción de inconformidades.	Fortalecerá la capacidad de respuesta y la satisfacción de usuarios.
Alta	Ausencia de aplicación y de percepción de indicadores de control y monitoreo administrativo.	Las correlaciones entre control, comunicación y capacidad de respuesta ($p=0,820$ y $p=0,804$), revelaron que la supervisión y control de actividades influye en la eficiencia organizacional.	Sistema de indicadores de gestión mediante un cuadro de mando integral CMI.	Crear tableros de control visuales (dashboards) para medir mensualmente: asistencia de jóvenes, puntualidad de entrenadores y quejas resultados.	- Mejora el monitoreo institucional. - Toma de decisiones basada en resultados.	Permitirá evaluar permanentemente la calidad del servicio institucional.
Media Alta	Liderazgo institucional percibido de manera insuficiente.	La dimensión de dirección presentó correlaciones fuertes de organización ($p=0,806$) y capacidad de respuesta ($p=0,731$), registrando la prioridad de ejercer un buen liderazgo institucional.	Programas permanentes de capacitación administrativa y deportiva.	Realizar talleres trimestrales sobre liderazgo, atención al cliente, resolución ante conflictos, gestión deportiva y comunicación efectiva.	- Perfecciona el desempeño y la atención laboral. - Fortalece el trabajo en equipo.	Incrementará la calidad del servicio y fortalecerá la imagen del centro deportivo.
Media Alta	Interrupciones ocasionales y limitada	La correlación de fiabilidad y seguridad se posicionó como relación positiva débil	Protocolos preventivos de	Elaborar cronogramas alternativos, mecanismos de	Garantiza estabilidad en las	Mejorará la percepción de fiabilidad institucional y

	continuidad en actividades deportivas.	($p=0,282$), evidenciando la inconsistencia de la continuidad en las actividades.	continuidad operativa.	contingencia y estrategias de reorganización rápida frente a imprevistos. Entrenar al personal en múltiples áreas básicas para que puedan cubrir ausencias imprevistas.	actividades. • Reduce inconformidades. • Reducir los tiempos muertos y frustración de los usuarios.	fortalece la satisfacción en los usuarios.
--	--	---	------------------------	--	--	--

3.6 Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitieron determinar que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio del Centro Deportivo Eduardo's Sport Center. La prueba de correlación de Spearman evidenció una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0,880$; $p < 0,05$), demostrando que el fortalecimiento de los procesos administrativos contribuye a mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Estos hallazgos coinciden con Gómez et al. (2024) quienes identificaron una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en organizaciones deportivas y recreativas. Los autores destacan que la planificación estratégica y la adecuada organización de los recursos influyen directamente en la valoración que realizan los usuarios. De manera similar, en Eduardo's Sport Center se evidenció que la planificación de actividades, la organización institucional, la comunicación y el control administrativo favorecen el desarrollo de los entrenamientos y fortalecen la satisfacción de los padres de familia.

Asimismo, los resultados guardan relación con Reyes et al. (2022), quienes concluyeron que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción de los usuarios dentro de las organizaciones deportivas. Su estudio determinó que factores como la organización de las actividades, la infraestructura y la atención recibida condicionan la percepción del servicio. En este contexto, los padres de familia encuestados manifestaron una valoración favorable respecto a la atención brindada, el trato del personal y la organización de las actividades deportivas, aspectos que fortalecen la confianza y permanencia de los usuarios en la institución.

Los hallazgos también respaldan los planteamientos de Chiavenato (2021), quien sostiene que una adecuada gestión administrativa permite coordinar eficientemente los recursos humanos y materiales para alcanzar los objetivos organizacionales. En Eduardo's Sport Center se observó que la distribución adecuada de actividades, el cumplimiento de horarios y la coordinación entre entrenadores y personal administrativo fortalecen el funcionamiento institucional y mejoran la percepción del servicio.

De igual manera, Robbins y Coulter (2023) afirman que la planificación, organización y dirección constituyen elementos esenciales para garantizar eficiencia y calidad en las organizaciones de servicio. Los resultados demostraron que la existencia de liderazgo, organización y supervisión en las actividades deportivas genera mayores niveles de confianza y satisfacción entre los padres de familia.

Los resultados mantienen concordancia con Zeithaml et al. (2018), quienes señalan que la calidad del servicio depende de factores como la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad transmitida al usuario. En Eduardo's Sport Center, los padres de familia valoraron positivamente la atención personalizada, el trato cordial y la disposición del personal para atender sus inquietudes, aspectos que contribuyen a fortalecer la confianza y la satisfacción hacia la institución.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que una gestión administrativa eficiente constituye un factor determinante para mejorar la calidad del servicio en organizaciones deportivas, evidenciando la importancia de fortalecer continuamente los procesos de planificación, organización, dirección y control para incrementar la satisfacción de los usuarios y favorecer el desarrollo institucional.

Figura 24 *Variable Independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

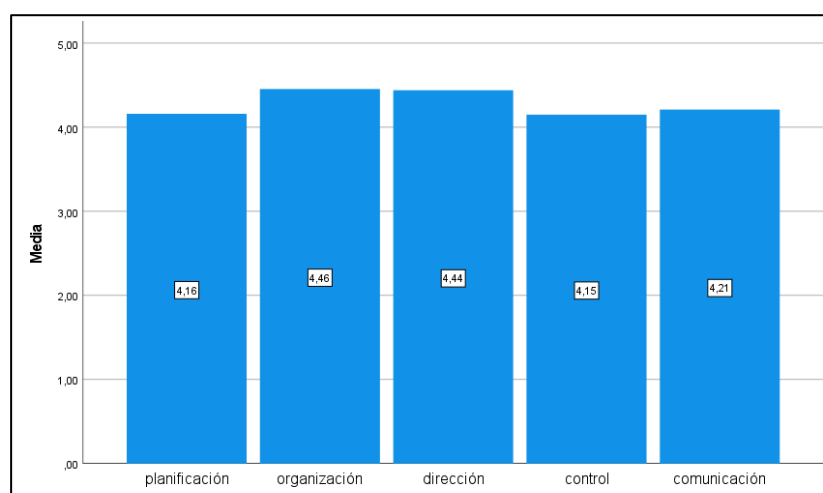
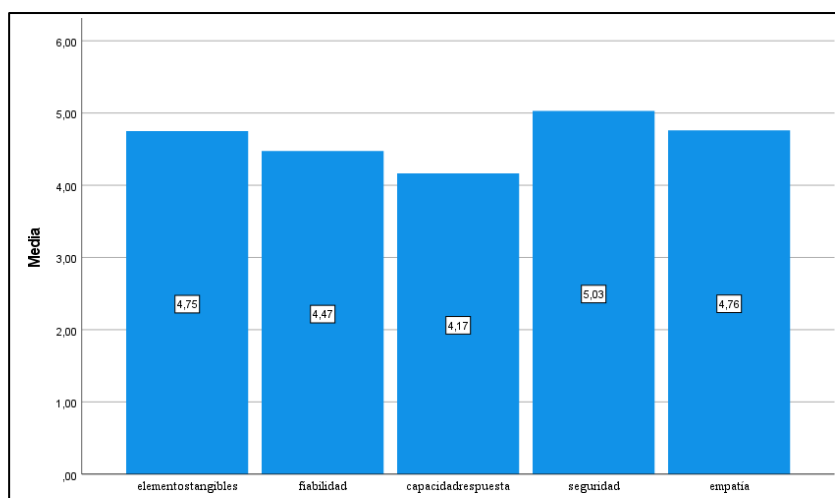


Figura 25 *Variable Dependiente CALIDAD DEL SERVICIO*



CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En relación con el primer objetivo específico, se fundamentó teóricamente que la gestión administrativa constituye un elemento esencial para el funcionamiento eficiente de las organizaciones de servicio, debido a que integra procesos de planificación, organización, dirección y control que permiten optimizar el uso de los recursos, fortalecer la coordinación institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, se determinó que la calidad del servicio está asociada a factores como la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la confiabilidad percibida por los usuarios, aspectos fundamentales para garantizar su satisfacción y permanencia dentro de la organización.

Respecto al diagnóstico de la situación actual, se evidenció que la gestión administrativa del Centro Deportivo Eduardo's Sport Center se desarrolla principalmente mediante prácticas empíricas, caracterizadas por limitaciones en la planificación formal, la comunicación interna, el seguimiento de actividades y la utilización de indicadores de evaluación. Estas debilidades generan desorganización operativa, afectan la coordinación entre las áreas administrativa y deportiva, y limitan la eficiencia institucional, dificultando el cumplimiento oportuno de los objetivos organizacionales y el aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles.

En cuanto al tercer objetivo específico, el análisis estadístico realizado mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman permitió determinar la existencia de una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ($\rho = 0,880$; $p < 0,05$). Este resultado demuestra que el fortalecimiento de los procesos administrativos influye directamente en la percepción de calidad de los usuarios, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa planteada en la investigación. En consecuencia, se confirma que las mejoras en la gestión administrativa repercuten favorablemente en la calidad del servicio percibida por los usuarios del Centro Deportivo Eduardo's Sport Center.

Finalmente, el análisis de las dimensiones de la gestión administrativa permitió identificar que la planificación, la comunicación y el control administrativo constituyen los factores con mayor incidencia en la calidad del servicio percibida por los usuarios. Asimismo, se detectaron oportunidades de mejora en los procesos de comunicación institucional, seguimiento de actividades y mecanismos de control, aspectos que influyen directamente en la satisfacción de los padres de familia. En función de estos hallazgos y del análisis FODA realizado, se determinó la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de dichos procesos, con el propósito de optimizar la coordinación institucional, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer continuamente la calidad del servicio brindado por el Centro Deportivo Eduardo's Sport Center.

4.2 Recomendaciones

Implementar de manera progresiva el plan propuesto de estrategias prioritarias para la mejora institucional. Se debe priorizar el establecimiento de objetivos claros, metas medibles, cronogramas y responsables operativos definidos para cada disciplina. Esta acción atacará directamente la vulnerabilidad detectada, respaldándose en la relación positiva identificada entre la planificación y la organización.

Diseñar y aplicar un sistema de indicadores de gestión mediante un Cuadro de Mando Integral (CMI). Esta herramienta directiva permitirá evaluar permanentemente el desempeño de los servicios, la puntualidad, la continuidad de las actividades y la satisfacción de las familias, facilitando la toma de decisiones basada en resultados y no en intuiciones empíricas.

Se deben fortalecer los procesos de comunicación interna entre los directivos, entrenadores y personal administrativo a través de reuniones periódicas, planificación conjunta y herramientas digitales como SPORTMEMBER para mejorar la coordinación y cumplimiento de funciones. Esto contribuirá significativamente a fortalecer la coordinación institucional y al mismo tiempo, brindar información clara, rápida y directa a los usuarios sobre calendarios y eventos, resolviendo la principal inconformidad detectada.

Desarrollar programas permanentes de capacitación dirigidos al cuerpo técnico y al personal administrativo. Los temas deben enfocarse estrictamente en el manejo de grupos infanto-juveniles, atención al cliente, resolución asertiva de conflictos y liderazgo. Perfeccionar las habilidades del equipo humano impactará positivamente en los niveles de empatía y seguridad percibidos por los alumnos y sus representantes.

Mantener una evaluación continua sobre la aplicación de estas estrategias administrativas para asegurar que el centro deportivo no solo optimice su desempeño y subsane sus debilidades actuales, sino que logre consolidar su posicionamiento competitivo, garantizando una atención de excelencia que asegure la fidelización a largo plazo de sus usuarios.

MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias Bibliográficas

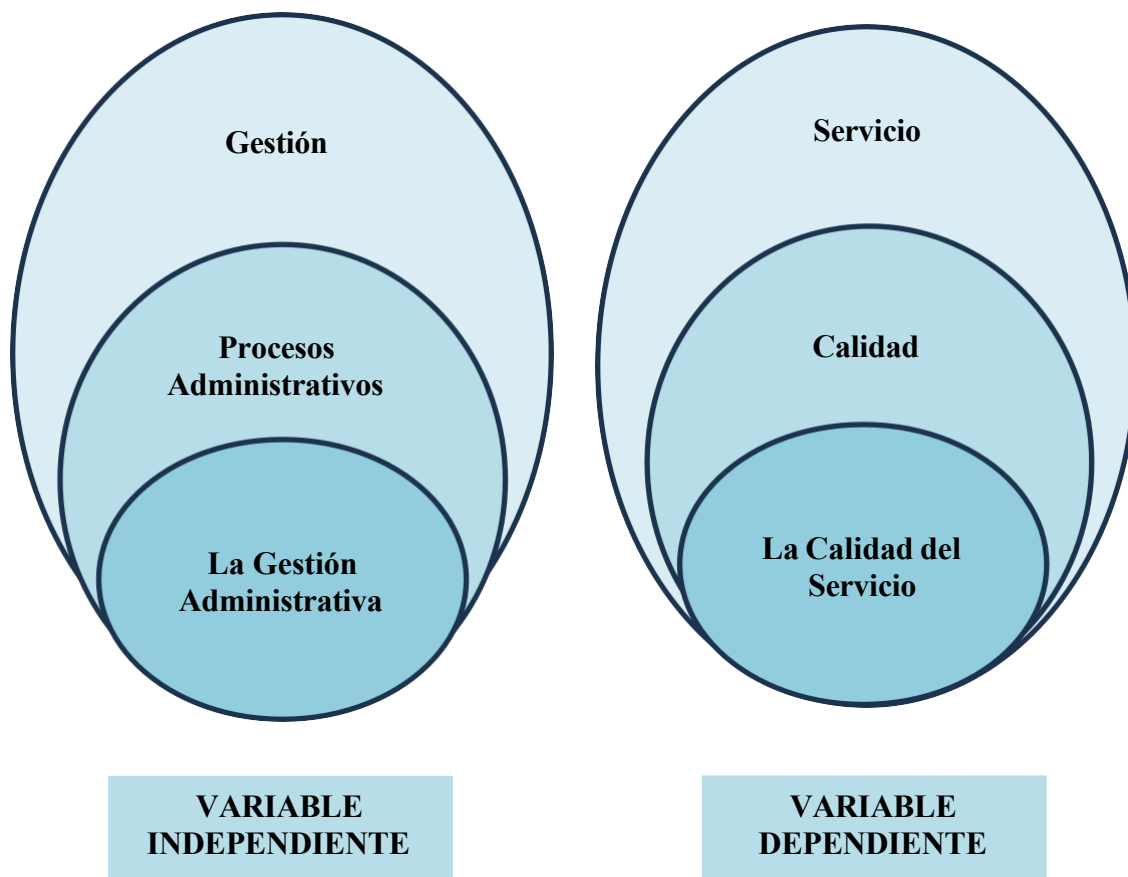
- Acosta Acosta, K. L. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Al Balushi, I. A. A., Muslim, N. A., & Khudari, M. (2023). The effect of human resources practices on sport organization's performance in Oman: The mediating role of leadership style. *International Journal of Professional Business Review*, 8(7), e02616. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i7.2616>
- Apaza Zúñiga, E., Cazorla Chambi, S., Condori Carbajal, C., Arpasi Meléndez, F. R., Tumi Figueroa, I., Yana Viveros, W., & Quispe Coaquira, J. E. (2022). *La correlación de Pearson o de Spearman en caracteres físicos y textiles de la fibra de alpacas*. Revista de Investigaciones Veterinarias del Perú, 33(3), e22908. <https://doi.org/10.15381/rivep.v33i3.22908>
- Arias-Odón, F. (2023). Investigación documental, investigación bibliométrica y revisiones sistemáticas. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 31(22), 9–28. <https://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/3057>
- Arias González, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Blanco, E. M. (2023). Enseñanza de la metodología de la investigación en la educación universitaria. *Revista Social Fronteriza*, 3(5), 270–292. [https://doi.org/10.59814/resofro.2023.3\(5\)270-292](https://doi.org/10.59814/resofro.2023.3(5)270-292)
- Carranza Patiño, M. S., González Osorio, B. B., & Urdánigo Zambrano, J. P. (2024). *Metodología de la investigación y análisis cuantitativo*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/351c3cd4-4da5-4b1a-ae10-83b8a869764b>
- Chiavenato, I. (2021). Introducción a la teoría general de la administración (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Daft, R. L. (2021). *Management* (14th ed.). Cengage Learning.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w25336w/Fuera_de_crisis_deming.pdf
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *Administración y control de la calidad* (10.^a ed.). Cengage Learning.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). *Service management: Operations, strategy, information technology* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- García-González, J. R., & Sánchez-Sánchez, P. A. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Gómez Hincapié, Á. J., Cardona Triana, C. P., Medina Quijano, R. A., Henao Grisales, M. A., & Londoño Valencia, M. C. (2024). Calidad del servicio en los entes administrativos del deporte y la recreación: Caso Departamento de Risaralda, Colombia. *Retos*, (56), 487–496. <https://doi.org/10.47197/retos.v56.101391>
- González Castro, P. A. (2021). El perfil profesional en la gestión deportiva [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/32878/2.TESIS%20FINAL%20P_AOLA%20GONZ%20C3%81LEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grönroos, C. (2016). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). Wiley.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2022). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (14th ed.). Pearson.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs SERVPERF scales. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 29(2), 25–38. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2022). *Administración: Una perspectiva global, emprendedora y de innovación* (16.^a ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific. <https://doi.org/10.1142/Y0024>
- Maxwell, J. C. (2007). *Leadership 101: What every leader needs to know*. Thomas Nelson.
- Mayorga, R., Virgen, A., Martínez, A., & Salazar, D. (2020). Prueba piloto. *Educación y Salud: Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud – Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>
- Niebles Núñez, W. A., Sanabria Navarro, J. R., & Silveira Pérez, Y. (2023). Análisis sistémico del contexto mundial de gestión deportiva: Aportes significativos de la revista Retos. *Retos*, (48), 481–493. <https://doi.org/10.47197/retos.v48.96951>
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). SAGE Publications. <https://edge.sagepub.com/northouse9e>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Trujillo Román, I. R., Romero Delgado, H. E., Medina Bárcena, W., & Novoa Ramírez, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis* (6.^a ed.). Ediciones de la U.
- Olson, K. (2025). The future of interviewer-administered surveys. *Journal of Official Statistics*, 41(3), 845–855. <https://doi.org/10.1177/0282423X251318450>
- Padilla Ávila, R. M., & Núñez Calix, J. J. (2025). *Gestión de calidad e inteligencia artificial en la administración pública: teoría y tendencias*. *Journal of Management & Business Studies*. <https://doi.org/10.32457/jmabs.v7i1.2646>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ponce, R. B., León, R. D., Alamilla, A. M., & Valdez, D. S. (2020). Cuadro comparativo: Hipótesis de investigación / Hipótesis nula. *Educación y Salud: Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 9(17). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/download/6544/7618/>
- Qin, G., & Prybutok, V. R. (2008). *Determinants of Customer-Perceived service quality in Fast-Food restaurants and their relationship to customer satisfaction and behavioral intentions*. *Quality Management Journal*, 15(2), 35–50. <https://doi.org/10.1080/10686967.2008.11918065>
- Reyes Robles, M., Ceballos Gurrola, O., Medina Rodríguez, R. E., Rojo Villa, J. A., & López Esquerra, L. E. (2022). Quality, satisfaction and perceived value in users of sports services in Mexico. *SPORT TK – EuroAmerican Journal of Sport Sciences*, 11, 17. <https://doi.org/10.6018/sportk.475801>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023). *Administración* (13.^a ed.). Pearson Educación. https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/robbins/robbins_administracion_13e_contenido
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson.
- Rothaermel, F. T. (2020). *Strategic management* (5th ed., loose-leaf ed.). McGraw Hill Education.
- Salinas Herdoiza, D. A. (2021). *Estrategias de gestión en la masificación del deporte* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].

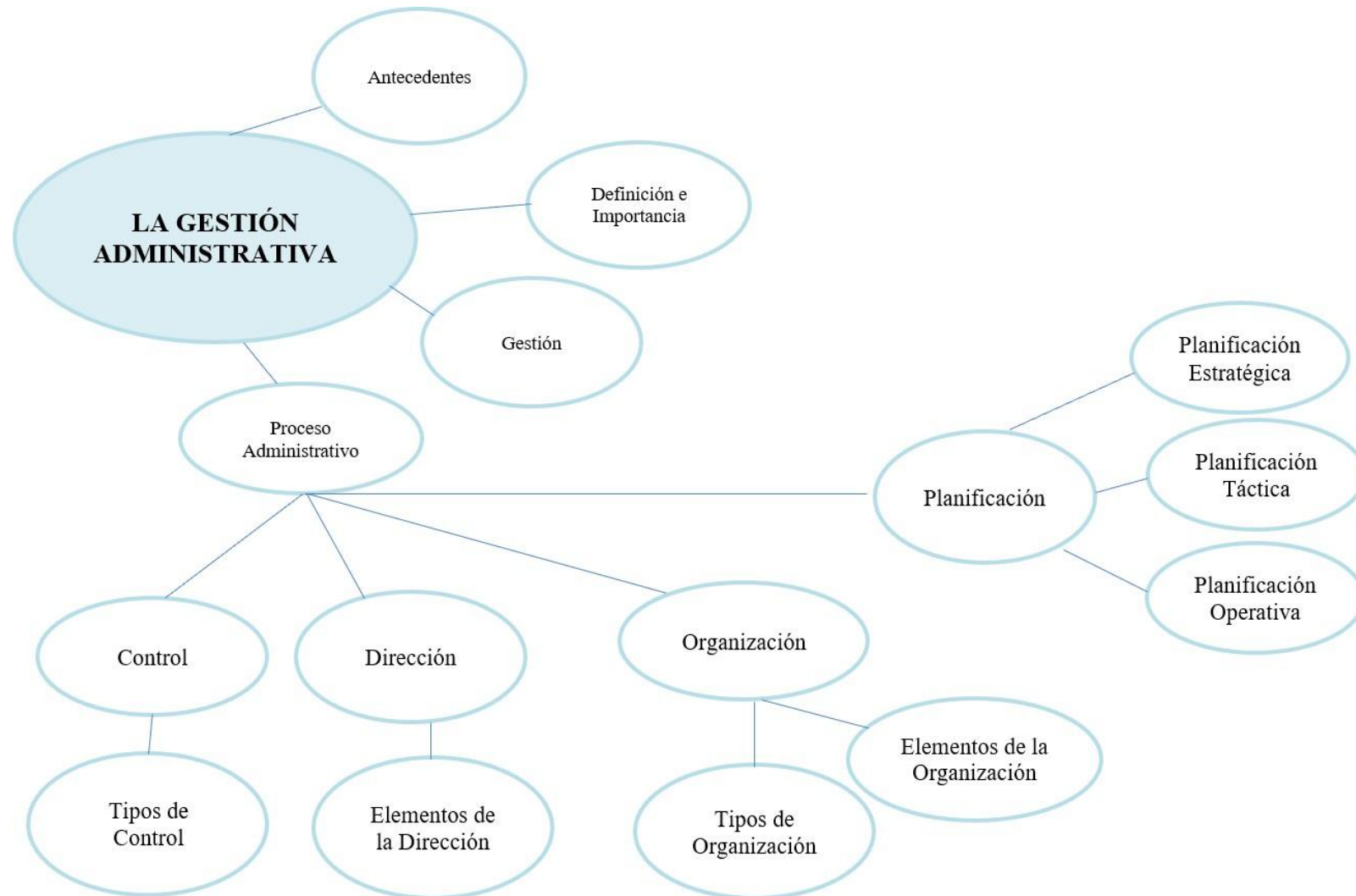
- <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32235>
- Sandoval, E. (2022). *El trabajo de campo en la investigación social en tiempo de pandemia*. *Espacio Abierto*, 31(3), 10–22. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-00062022000300010
- Serna Gómez, H. (2008). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión* (10.^a ed.). 3R Editores. https://www.academia.edu/12171098/Libro_gerencia_estrategica_humberto_serna_gomez_140615221927_phpapp01
- Sulewski, P., & Stoltmann, D. (2025). Parameterized Kolmogorov–Smirnov test for normality. *Applied Sciences*, 16(1), 366. <https://doi.org/10.3390/app16010366>
- Tipián Escobar, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9104>
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 2(63), 17–30. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Torres, J., Vera, V., Zuzunaga, F., Talavera, J., & Cruz, J. D. (2022). Validez de contenido por juicios de expertos de un instrumento para medir conocimientos, actitudes y prácticas sobre el consumo de sal en la población peruana. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 22(2), 273–279. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/4768>
- Yukl, G., & Gardner, W. L. (2019). *Leadership in organizations* (9th ed.). Pearson.
- Yumpo Bruno, C. A., & Yumpo Bruno, J. P. (2025). *La gestión administrativa en las entidades públicas: una revisión literaria*. *Aula Virtual*, 6(13). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17671444>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

ANEXOS

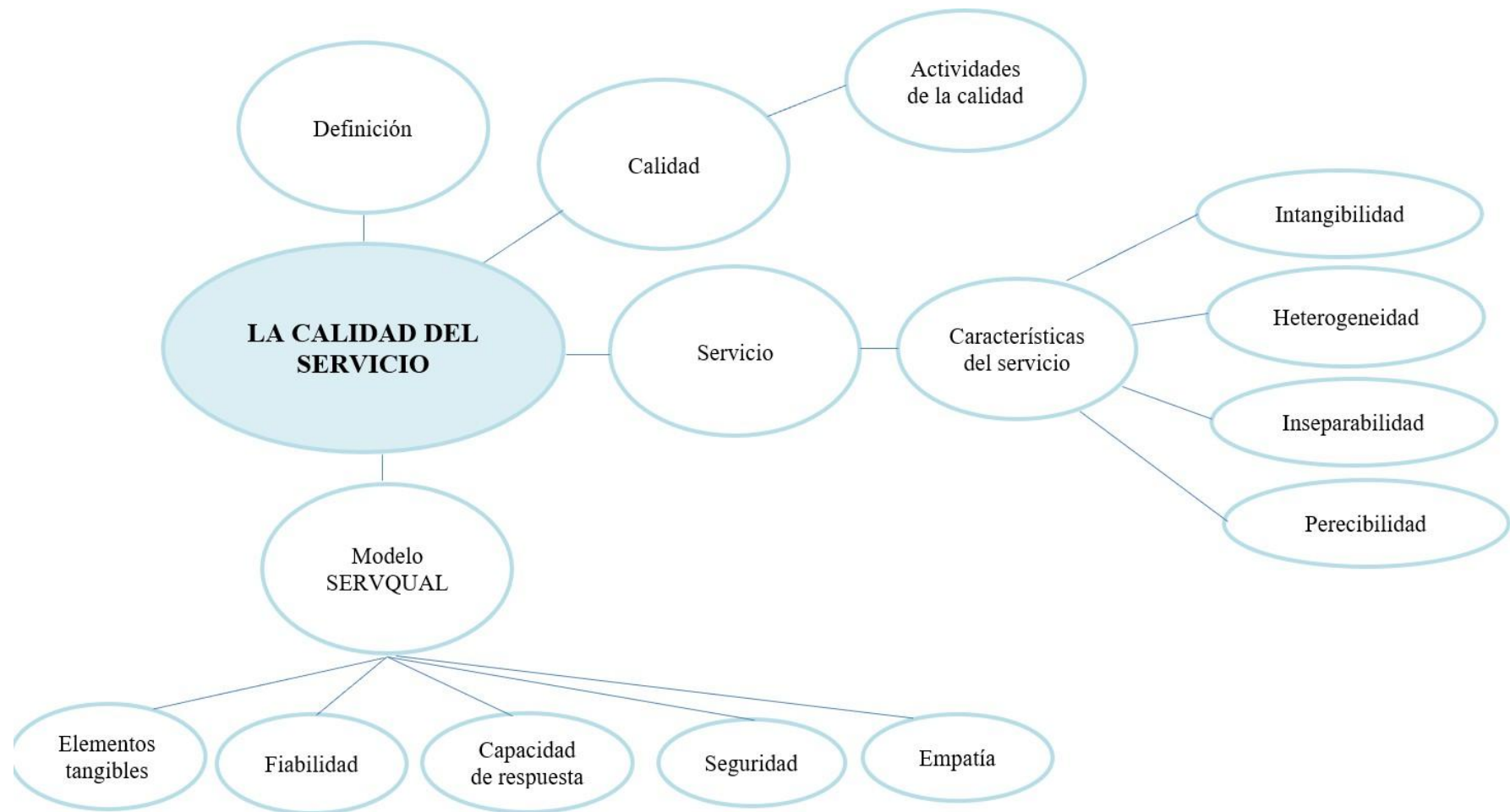
Anexo 1 Subordinación de las variables



Anexo 2 Descripción de la variable Independiente: *GESTIÓN ADMINISTRATIVA*



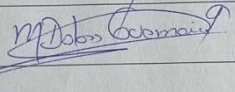
Anexo 3 Descripción de la variable Dependiente: CALIDAD DEL SERVICIO



Anexo 4 Matriz V de Aiken

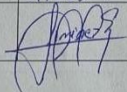
<i>Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken</i>						
VARIABLE	DIMENSIÓN	Nº ITEMS	FACTOR	MEDIA	DE	V AIKEN
G E S T I Ó N A D M I N I S T R A T I V A	PLANIFICACIÓN	Item 1	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,89	0,87
		Item 2	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
	ORGANIZACIÓN	Item 3	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 4	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
	DIRECCIÓN	Item 5	Relevancia	3,6	0,89	0,87
			Pertinencia	3,6	0,89	0,87
			Claridad	3,6	0,89	0,87
		Item 6	Relevancia	3,6	0,89	0,87
			Pertinencia	3,6	0,89	0,87
			Claridad	3,6	0,89	0,87
	CONTROL	Item 7	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 8	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	3,8	0,45	0,93
			Claridad	3,8	0,45	0,93
	COMUNICACIÓN	Item 9	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 10	Relevancia	3,8	0,45	0,93
			Pertinencia	3,8	0,45	0,93
			Claridad	3,8	0,45	0,93
C A L I D A D D E L S E R V I C I O	ELEMENTOS TANGIBLES	Item 11	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 12	Relevancia	4	0,00	0,93
			Pertinencia	4	0,00	0,93
			Claridad	4	0,00	0,93
	FIABILIDAD	Item 13	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	3,6	0,00	0,87
			Claridad	3,8	0,00	0,93
		Item 14	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Item 15	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	3,8	0,45	0,93
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 16	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	3,8	0,45	0,93
	SEGURIDAD	Item 17	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 18	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
	EMPATÍA	Item 19	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
		Item 20	Relevancia	4	0,00	1,00
			Pertinencia	4	0,00	1,00
			Claridad	4	0,00	1,00
						0,97

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Dora Guzmán Quispe
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	Ambato
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 26 Marzo 2026
E-mail:	md.guzman@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	
Firma:	

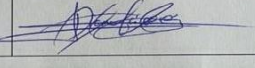
Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Fernando Jimenez
Profesión:	Docente
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	31-03-2026
E-mail:	uf.jimenez@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992683169
Firma:	

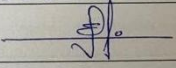
Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Ing. DIANA CÁCERES
Profesión:	ING. ESTADÍSTICA
Lugar de Trabajo:	UTA
Cargo que desempeña:	DOCENTE
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 31 Marzo 2026
E-mail:	diana_caceres0412@hotmail.com / ducaceres@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0983767626
Firma:	

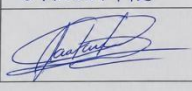
Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Ing. Edwin Sautemaria
Profesión:	Administrac. Empresas
Lugar de Trabajo:	FCADM - UTA
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 31 marzo 2026
E-mail:	ec.sautemaria@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0995807671
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO - JUEZ

Validado por:	Teg. Andres Barrionuevo
Profesión:	Administrador deportivo
Lugar de Trabajo:	Eduardo's Sport Center
Cargo que desempeña:	Administrador
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 28 Marzo 2026
E-mail:	andres.barrionuevo@gmail.com
Teléfono o celular:	0992587442
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo 5 Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO DEPORTIVO EDUARDO’S SPORT CENTER”

OBJETIVO:

• Recolectar información sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio del centro deportivo EDUARDO’S SPORT CENTER, con el fin de analizar su relación y generar estrategias que contribuyan al mejoramiento del servicio a través de la encuesta.

INSTRUCCIONES:

Acuerdo de confidencialidad para fines académicos.

• Lea con atención cada pregunta y seleccione la respuesta adecuada.
• Se utilizará una escala de Likert, seleccione la opción que corresponda conforme a su opinión de acuerdo con cada enunciado.

• Se solicita amablemente que todas las preguntas sean contestadas.

Preguntas Informativas: Nominales

Edad

- Menor de 25 años ()
- 25-34 años ()
- 35-44 años ()
- Mayor a 45 años ()

Género

- Masculino ()
- Femenino ()

Tiempo que su hijo lleva inscrito en el Centro Deportivo

- Menos de 6 meses
- 6 meses – 1 año
- 1 año - 2 años
- Más de 2 años

Frecuencia de asistencia de su hijo a las actividades deportivas:

- 1 vez por semana
- 2 - 3 veces por semana
- Más 3 veces por semana

VALOR	CRITERIO
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Neutral
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

VARIABLE INDEPENDIENTE: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Planificación	¿El centro deportivo establece objetivos claros para las actividades deportivas?					
	¿El centro deportivo prevé los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades?					
Organización	¿El centro deportivo organiza adecuadamente las actividades deportivas para los estudiantes?					
	¿El personal cumple funciones claramente definidas durante las actividades?					
Dirección	¿Considera usted que el personal demuestra liderazgo durante las actividades deportivas?					
	¿El personal motiva y apoya a los estudiantes durante las actividades deportivas?					
Control	¿El centro deportivo verifica que las actividades se cumplan según lo programado?					
	¿Considera usted que la gerencia supervisa el desempeño del personal durante las actividades?					
Comunicación	¿El centro deportivo informa a tiempo sobre actividades, eventos o cambios de horarios?					
	¿La información que brinda el centro deportivo es clara y fácil de entender?					

**VARIABLE DEPENDIENTE: LA CALIDAD DEL SERVICIO – MODELO SERVQUAL
CON ENFOQUE EN EL MODELO SERVPERF.**

DIMENSIÓN	PREGUNTA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	¿El centro deportivo cuenta con instalaciones adecuadas para la práctica deportiva?					
	¿Las instalaciones del centro deportivo son limpias y cómodas para los usuarios?					
Fiabilidad	¿Las actividades deportivas se realizan de manera constante, sin suspensiones frecuentes?					
	¿El centro deportivo cumple con los horarios establecidos para iniciar las actividades?					
Capacidad de respuesta	¿El personal responde oportunamente a las consultas de los padres de familia?					
	¿El centro deportivo da seguimiento y solución a las sugerencias o reclamos presentados?					
Seguridad	¿El personal garantiza un entorno seguro durante las actividades deportivas y recreativas?					
	¿El personal transmite confianza en el cuidado y supervisión de los estudiantes durante las actividades?					
Empatía	¿El personal brinda un trato respetuoso a los estudiantes y padres de familia?					
	¿El centro deportivo adapta las actividades a las necesidades de los estudiantes?					

Fuente: Adaptado de Acosta (2022), basado en Tipián (2017).

Anexo 6 *Instalaciones del centro deportivo*

Infraestructura Deportiva

1 cancha sintética	
1 piscina semiolímpica	
1 coliseo multideportivo	

Equipamiento deportivo

1 gimnasio de cardio	
1 gimnasio de musculación	

Áreas administrativas y complementarias

1 oficina administrativa



Área de recuperación deportiva (sauna, turco, piscina polar e hidromasaje)

