

Cita: Moreno-Hernández, Z.A., Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V. & Gadea-Cavazos, E.A. (2025). Calidad en los servicios deportivos infantiles: una revisión sistemática. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 25(1), 229-241

Calidad en los servicios deportivos infantiles: una revisión sistemática

Quality in children's sports services: a systematic review

Qualidade nos serviços desportivos infantis: uma revisão sistemática

Moreno-Hernández, Zaid Alejandro.¹, Morquecho-Sánchez, Raquel¹, Morales-Sánchez, Verónica², Gadea-Cavazos, Erika Alexandra¹.

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva, México; ²Universidad de Málaga, Facultad de Psicología y Logopedia, España

RESUMEN

Evaluar la calidad del servicio deportivo que ofrecen las organizaciones es clave para identificar y responder a las expectativas y necesidades de los usuarios, mejorando así su competitividad y diferenciación en el mercado. El objetivo de esta revisión sistemática consiste en analizar la evidencia científica actual sobre las metodologías y enfoques utilizados para evaluar la calidad del servicio en el deporte infantil (6 a 12 años). Esta revisión se basa en los criterios establecidos por la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic review and Meta-Analyses). La búsqueda de información se realizó en las bases de datos SCOPUS, EBSCOhost, ScienceDirect y Web of Science, aplicando los siguientes criterios de búsqueda: rango de diez años; idiomas inglés y español; acceso abierto. Se encontraron 24 estudios, que pasaron por criterios de inclusión y exclusión utilizando el diagrama de flujo PRISMA. Finalmente, se incluyeron en la revisión 5 artículos para su análisis, los cuales se basaron en el modelo SERVQUAL, que permite medir la calidad del servicio al comparar las expectativas y las percepciones de los usuarios. En estos estudios se evaluaron centros deportivos a través entrevistas individuales y grupos focales, destacando que los usuarios infantiles dan mayor importancia a la interacción con el profesor y a los aspectos tangibles. Además, los artículos se analizaron con una de las herramientas de lectura crítica CASPe, diseñada para evaluar estudios cualitativos, dando resultados mayormente positivos. En conclusión, la revisión sistemática muestra la limitación científica existente sobre la evaluación de la calidad en servicios deportivos infantiles.

Palabras clave: calidad del servicio; deporte infantil; organizaciones deportivas.

ABSTRACT

Evaluating the quality of sports services offered by organizations is essential to identifying and responding to user expectations and needs, thereby enhancing their competitiveness and differentiation in the market. The objective of this systematic review is to analyze current scientific evidence on the methodologies and approaches used to evaluate service quality in children's sports (ages 6 to 12). This review is based on the criteria established by the PRISMA statement (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analyses). Information was retrieved from the SCOPUS, EBSCOhost, ScienceDirect, and Web of Science databases, applying the following

search criteria: a ten-year range; languages English and Spanish; and open access. A total of 24 studies were identified, which were then filtered according to inclusion and exclusion criteria using the PRISMA flow diagram. Finally, 5 articles were included in the review for analysis, all of which were based on the SERVQUAL model, which measures service quality by comparing user expectations and perceptions. These studies evaluated sports centers through individual interviews and focus groups, highlighting that young users place greater importance on teacher interaction and tangible aspects. Additionally, the articles were analyzed using one of the CASPe critical reading tools, designed to evaluate qualitative studies, yielding mostly positive results. In conclusion, the systematic review highlights the existing scientific gap regarding quality assessment in children's sports services.

Keywords: service quality; children's sport; sports organizations.

RESUMO

A avaliação da qualidade do serviço desportivo oferecido pelas organizações é fundamental para identificar e responder às expectativas e necessidades dos usuários, melhorando assim a sua competitividade e diferenciação no mercado. O objetivo desta revisão sistemática é analisar a evidência científica atual sobre as metodologias e abordagens utilizadas para avaliar a qualidade do serviço no desporto infantil (6-12 anos). Esta revisão baseia-se nos critérios estabelecidos pela declaração PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic review and Meta-Analyses). A pesquisa de informação foi efectuada nas bases de dados SCOPUS, EBSCOhost, ScienceDirect e Web of Science, aplicando os seguintes critérios de pesquisa: intervalo de dez anos; línguas inglesa e espanhola; acesso livre. Foram encontrados 24 estudos, que passaram por critérios de inclusão e exclusão utilizando o diagrama de fluxo PRISMA. Finalmente, foram incluídos na revisão 5 artigos para análise, que se basearam no modelo SERVQUAL, que permite medir a qualidade do serviço comparando as expectativas e as percepções dos utilizadores. Nestes estudos, os centros desportivos foram avaliados através de entrevistas individuais e grupos de discussão, destacando-se que os utilizadores infantis dão mais importância à interação com o professor e aos aspectos tangíveis. Para além disso, os artigos foram analisados com uma das ferramentas de leitura crítica CASPe, concebida para avaliar estudos qualitativos, com resultados maioritariamente positivos. Em conclusão, a revisão sistemática mostra a limitação científica existente da avaliação da qualidade nos serviços de desporto para crianças.

Palavras chave: *qualidade de serviço; esporte infantil; organizações desportivas.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones que aspiran tener un mejor sistema de gestión deben ser capaces de dar respuesta a las necesidades existentes en los diferentes contextos sociales de manera rápida y eficaz (Morquecho-Sánchez, 2014). Una adecuada gestión de calidad favorece las mejoras acordes a las expectativas y necesidades que tienen los usuarios dentro de una organización (Palma et al., 2018).

Así mismo, la calidad del servicio representa una ventaja competitiva para las organizaciones o instituciones permitiendo generar un gran crecimiento en la parte económica y los negocios (Silvia-Treviño et al., 2021; Pérez-López et al., 2015a). Evaluar la calidad es una alternativa que ayuda a mejorar y diferenciar los servicios de una organización (Morquecho-Sánchez, 2014). Por ello, es necesario conocer y valorar las necesidades que tienen los usuarios para que la organización pueda ser más competitiva.

En la sociedad se han generado cambios en cuanto a la importancia que se le da a la actividad física y el deporte, pasando de ser simplemente una manera de ocupar el tiempo libre a ser considerada una actividad fundamental para mejorar el bienestar y calidad de vida en las personas (Pérez-López, 2016). Anteriormente los usuarios de actividad física o deportiva quedaban satisfechos al contar con espacios libres para practicar sus actividades favoritas. Sin embargo, existen parámetros dentro de la calidad que sirven para que la práctica físico-deportiva sea más satisfactoria para los usuarios, algunos de estos son la limpieza, instalaciones, seguridad, profesionalismo de los directivos y profesores, entre otras (Morales-Sánchez et al., 2014).

Calidad en los servicios deportivos infantiles: Una revisión sistemática

Hoy en día existen estudios que evalúan la calidad en actividades y/o servicios deportivos en distintas edades y contextos (Aznar-Ballesta et al., 2022; Morales-Sanchez, V., 2003; Morales-Sanchez et al., 2009; Morales-Sánchez et al., 2014; Moreno et al., 2008; Morquecho-Sánchez, 2014; Morquecho et al., 2021; Nuviala et al., 2010; Nuviala y Mallén, 2005; Padilla-Urquidi, 2020; Gálvez-Ruiz y Morales-Sánchez, 2011), en los cuales se muestran diferentes metodologías e instrumentos utilizados para la evaluación en las organizaciones como lo son CECASDEP, QVOLSPORT, QUNISPORT, EPOD, entre otros.

Además, se han realizado investigaciones donde se encuentra relacionada la calidad y la satisfacción de los usuarios enfocadas en el área físico-deportiva (Calabuig et al., 2010; Fernández et al., 2012; Nuviala et al., 2012; Howat y Assaker, 2012; Hussain y Birol, 2011; Fernández-Martínez et al., 2021), los cuales evalúan la satisfacción de los usuarios según el servicio, instalación, personal, entre otros. En estos, se evalúa la satisfacción de los usuarios en las distintas organizaciones.

La evaluación de la calidad del servicio está orientada a diferentes contextos: escolar, universitario, fitness, eventos deportivos, centros vacacionales, entre otros (Donne, K., 2009; García-Pascual et al., 2020; Moreno et al., 2010; Mamun-Ur-Rashid, M., 2023), dirigidos a la evaluación de la percepción del servicio y satisfacción en usuarios adultos. Es escasa la información enfocada a evaluar la calidad en usuarios infantiles (Morales-Sánchez et al., 2014; Pérez-López et al., 2015a; Pérez-López et al., 2015b; Morales-Sánchez et al., 2016; Morales-Sánchez et al., 2020). Estos autores mencionan que, los usuarios infantiles dan mayor importancia a la relación que tienen con el profesor, destacando los aspectos emocionales, así como los tangibles en relación con la imagen de la instalación y los materiales utilizado dentro de las actividades deportivas donde se desenvuelven.

El análisis y construcción de herramientas para evaluar la calidad del servicio, permite conocer las áreas a considerar para ofrecer un servicio de mejor calidad en los centros deportivos (Fernández et al., 2013; Morales-Sánchez y Gálvez-Ruiz, 2012; Morales-Sánchez et al., 2013a; Morales-Sánchez et al., 2013b; Morales-Sánchez et al., 2015; Morquecho et al., 2016; Gálvez-Ruiz, P., 2015; Gálvez-Ruiz y Morales-Sánchez, 2015). Con estas herramientas de evaluación, se puede conocer las expectativas y necesidades que tienen los usuarios en las actividades o deporte que practican.

El objetivo de esta investigación consiste en identificar la evidencia científica sobre la evaluación de la calidad del servicio en los últimos años, considerando únicamente la búsqueda de información enfocada a la población infantil dentro del ámbito deportivo. Específicamente, se busca sintetizar y mostrar a través de una revisión sistemática la información relevante sobre esta temática.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó una revisión sistemática sobre la calidad del servicio deportivo y su aplicación en el contexto infantil siguiendo las recomendaciones de la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic review and Meta-Analyses) publicada en el año 2020 (Page et al., 2021), esta consiste en comprobar una lista de 27 ítems y un diagrama de flujo de 3 fases: identificación, cribado e inclusión. Su propósito es aportar mejoras para la presentación de revisiones sistemáticas y metaanálisis, misma que ha sido utilizada en diversos estudios relacionados al contexto deportivo (Franquelo et al., 2022; Sabarit et al., 2022).

Así mismo, fue necesario registrar la investigación en la International Platform of Registered Systematic Review and Meta-analysis Protocols (INPLASY) para reducir el riesgo de duplicado. DOI: 10.37766/inplasy2024.11.0058.

Para la búsqueda en las bases de datos se definieron las palabras clave en idioma inglés, ya que se consideró como el idioma más utilizado en publicación de artículos, no obstante, dentro de la misma, fueron considerados los escritos en español que nos arrojó la búsqueda en las bases de datos. Las palabras clave utilizadas fueron: “quality”; “sports services” y “child*”. Así mismo fue utilizado el operador booleano “AND” y fueron aplicados filtros por año de publicación, idioma y accesibilidad de la información. Esta revisión fue realizada en las bases de datos SCOPUS, EBSCOhost, ScienceDirect y Web of Science.

Extracción de datos

Moreno-Hernandez et al.

Con los resultados de la búsqueda, se inició el proceso de vaciado en Microsoft Excel donde fueron colocadas columnas con información relevante (autor/es, año, título, palabras clave, resumen) para posteriormente aplicar los criterios de inclusión y exclusión, depurando aquellos que no presentaban alguna aportación para esta revisión la cual fue realizada por uno de los autores. Después de este proceso, dos autores realizaron un nuevo documento con la misma herramienta en la cual fue explicada de manera detallada los elementos relevantes sobre la metodología de las revisiones sistemáticas: datos de identificación, objetivo, diseño y muestra, variables de estudio, instrumento y software utilizado, y resultados principales. Esta información puede observarse en la Tabla 1.

Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión en esta búsqueda fueron: 1) año de publicación, incluye artículos que se publicaron en los últimos 10 años (2014 – 2023); 2) idioma, incluye artículos escritos en español o inglés; 3) artículos de libre acceso; 4) temática, se tomaron a consideración solo aquellos que tuvieran relación con el tema de estudio; 5) edad de los participantes, niñas y niños en un rango de edad entre seis y doce años. Para lograr esta búsqueda fueron analizados de manera inicial los títulos y resúmenes de los artículos, después se realizó una lectura completa de los artículos que cumplieron con los criterios de inclusión y se implementaron criterios de exclusión. Los criterios de exclusión fueron: 1) investigaciones realizadas en escuelas o colegios; 2) aquellos que no evaluaran la calidad del servicio.

Evaluación de los artículos

Para evaluar la calidad del contenido de los artículos seleccionados, un autor realizó un análisis crítico de cada artículo incluido, para ello se utilizó una de las herramientas del instrumento para la lectura crítica de CASPe (López, J., 2021), la cual está enfocado en ayudar a entender un estudio cualitativo. Esta consta de diez preguntas enfocadas en principios que caracterizan una investigación cualitativa. En esta, son considerados tres aspectos generales para la valoración de la calidad de un estudio cualitativo: rigor, credibilidad y relevancia. La herramienta inicia con 2 preguntas de eliminación, las cuales sirven para decidir si es o no necesario continuar explorando más a fondo la investigación.

RESULTADOS

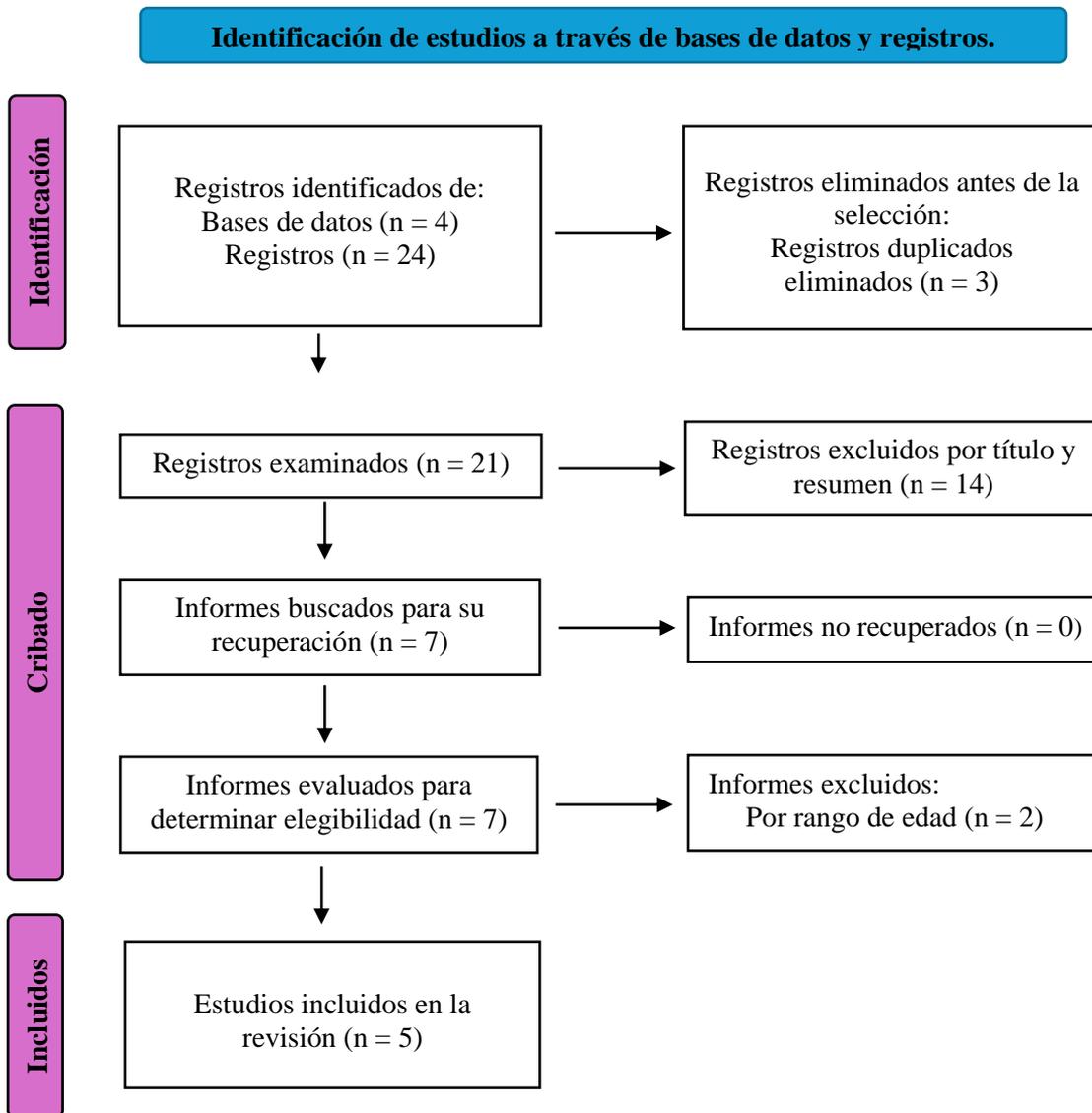
Selección de los trabajos

Tras la realización de combinaciones de palabras clave utilizadas durante la búsqueda de información en distintas bases de datos, siendo depurada con criterios como el año de publicación (2014 – 2023), idioma (inglés y español) y de acceso abierto, se obtuvieron 24 artículos de interés para el tema de investigación que se aborda, de los cuales 3 fueron eliminados por ser duplicados. De los 21 artículos restantes, se excluyeron aquellos que no tenían relevancia por “título” y “resumen” quedando un total de 7 estudios. Posteriormente se descartaron aquellos que no incluyen dentro de su muestra a la población infantil (6 a 12 años). Finalmente se obtuvieron 5 artículos que fueron considerados para esta revisión sistemática (ver figura 1).

Calidad en los servicios deportivos infantiles: Una revisión sistemática

Figura 1

Diagrama de flujo PRISMA 2020 para nuevas revisiones sistemáticas que incluían búsquedas en bases de datos y registros únicamente.



Nota: Elaboración propia.

Revisión de los artículos

De acuerdo con el objetivo de esta revisión sistemática, se encontró que algunos autores se enfocaron en evaluar la calidad del servicio mediante cuestionarios aplicados a los usuarios y otros mediante entrevistas semiestructuradas grabadas con cámara de video.

Dentro de los artículos encontrados se contempla el estudio realizado por Morales-Sánchez et al. (2014) en donde aplicaron una observación indirecta para la evaluación de los servicios deportivos municipales en población infantil. Los autores compararon la opinión de las niñas y niños (8 a 12 años) con la de los padres y el personal de las instalaciones deportivas del municipio, con el objetivo de conocer las necesidades que estos tienen y con esa

Moreno-Hernandez et al.

información, tratar de buscar áreas de oportunidad en los servicios deportivos. La recolección de información fue mediante entrevistas a profundidad basadas en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad), así mismo estas entrevistas fueron grabadas y analizadas con el software Atlas.ti v6.2.27. Los resultados obtenidos en este estudio muestran solamente el procedimiento respecto al tratamiento de la observación indirecta.

En el estudio de Pérez-López et al. (2015a) se realizó una evaluación de la calidad total de los servicios deportivos municipales donde fueron analizadas tres dimensiones: aspectos tangibles, funcional y emocional. En esta investigación fueron contemplados usuarios infantiles, padres/madres, profesores, coordinador del área y gerentes. Para la recolección de datos se utilizaron entrevistas individuales y grupos focales tomando como base los indicadores de la escala SERVQUAL. Como conclusión de esta investigación se destacó que los usuarios infantiles dan gran importancia a los aspectos tangibles como la instalación, el material y limpieza de esta, destacando mayormente los aspectos emocionales y la relación afectiva, es decir, como se sienten con el/la profesor/a durante su estancia. Estos resultados fueron analizados con ayuda del programa Atlas.ti. v7.1.3.

En otro estudio de Pérez-López et al. (2015b) se analizó la calidad total en organizaciones de servicios deportivos infantiles, mediante entrevistas individuales realizadas con niñas y niños con edades entre 5 y 12 años, mismas que fueron grabadas con una cámara digital. La elaboración de estas entrevistas se realizó mediante el Modelo de Deficiencias tomando como base las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos en cuanto a las expectativas y percepciones de los usuarios infantiles muestran mayor importancia a la calidad relacional (empatía, comunicación, confianza, etc.) sobre la calidad funcional (organización, formación del profesor, recursos, etc.), destacando más los aspectos emocionales entre el profesor y el usuario. Considerando importantes también aspectos materiales, imagen de la instalación e higiene. Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software Atlas.ti v6.2.27.

Por otro lado, en la investigación de Morales-Sánchez et al. (2016) se presentó el análisis de Generalizabilidad (G) que sirve en la toma de decisiones en los usuarios y clientes. Los autores realizaron dos estudios, uno cuantitativo y otro de método mixtos. En el primer estudio participaron 738 usuarios con edades comprendidas entre los 14 y los 69 años, utilizando una versión adaptada del instrumento CECASDEP Mex. v.1 (Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos). En el segundo estudio contaron con una muestra de 29 usuarios infantiles (5 a 12 años), se recolectaron datos cualitativos y cuantitativos. La recolección de datos cualitativos se obtuvo a través de entrevistas individuales que fueron grabadas y en las que se indagó sobre las actividades deportivas, profesor, material, instalación y organización; las entrevistas fueron analizadas con el programa Atlas.ti v7.1.8. El análisis cuantitativo incluyó el uso del programa FaceReader v5, el cual realiza un análisis de las emociones a través del reconocimiento facial. Así mismo, fueron analizados el componente de varianza con el programa SAS y el análisis de generalizabilidad con el programa SAGT. En ambos estudios se realizó una optimización de los diseños de medida. Los resultados mostraron que el análisis puede ayudar a asociar calidad, rentabilidad y crecimiento, mejorando la relación costos-beneficio a través de la intervención del modelo, elevando la productividad y reduciendo los errores.

Finalmente, en la investigación de Morales-Sánchez et al. (2020) con un enfoque de métodos mixtos, evaluaron a un grupo de usuarios infantiles de los servicios deportivos para conocer su satisfacción sobre los programas en los que participaban. La evaluación se realizó a través de entrevistas grabadas con cámara digital, donde la muestra fue de 11 niñas y 8 niños (5 a 12 años). El análisis se realizó con el programa FaceReader v6.1.10, que analiza expresiones faciales en ocho categorías (seis de emociones básicas, una neutral y otra no identificada). Los datos se analizaron en dos tipos: Patrones T (patrones de tiempo) y el análisis de coordenadas polares. A su vez, fue realizado el análisis de generalizabilidad para determinar los niveles de confiabilidad, generalizabilidad y precisión de la muestra (con índices G relativos y absolutos entre 0,86 y 0,93). Los autores concluyeron que, debido a los valores de fiabilidad, era pertinente generalizar los resultados en relación con la muestra total y con la muestra por género.

Dentro del análisis podemos observar que cuatro de los estudios se centraron en conocer la percepción de la calidad dentro del servicio utilizando distintos métodos para la obtención de los datos, todos estos están basados

Calidad en los servicios deportivos infantiles: Una revisión sistemática

específicamente en el modelo SERVQUAL que trata de evaluar la calidad del servicio dentro de los distintos centros deportivos, todo esto incluyendo a los usuarios, padre/madre/tutor, personal de contacto, coordinadores y profesores.

Se ha comprobado la relación entre las variables en las investigaciones más recientes sobre el tema de estudio. Así mismo, la evidencia muestra la importancia de evaluar a la población infantil aumentando el conocimiento de las expectativas y necesidades que tienen sobre el servicio deportivo, al ser ellos quienes reciben la atención directa por parte del profesor. En la Tabla 1 se muestran los datos más destacados dentro de la búsqueda.

Tabla 1

Resultados de la revisión de los artículos.

Estudio	Objetivo	Tipo investigación	Muestra	Variable de estudio	Instrumento y Software	Resultados Principales	Calidad estudio
Morales-Sánchez et al. (2014)	Conocer la opinión del servicio deportivo que reciben los niños en los centros deportivos.	Cualitativa	Participantes de actividades deportivas (n = 61): Niñas/os = 33 (8 - 12 años); Coordinador del área = 1; Gerentes = 2; Personal atención al usuario = 3; Monitores = 12; Padres = 1; Madres = 9	Servicio deportivo; Centros deportivos; Calidad percibida.	Entrevistas individuales y grabadas con cámara digital SONY-CX505VE; Programa Atlas Ti. v6.2.27.	Esta investigación presenta los resultados del análisis de datos realizado con el programa Atlas.Ti. respecto al tratamiento de la observación indirecta a. La Unidad Hermenéutica (HU) de esta investigación está formada por: documentos primarios (61 entrevistas), las citas (1941), los códigos (23), las relaciones, las anotaciones (22), las redes (23), las familias de documentos primarios (12), y las familias de códigos (6).	9
Pérez-López et al. (2015a)	Evaluar la calidad total de los servicios deportivos municipales, analizando tres dimensiones: funcional, emocional y aspectos tangibles.	Cualitativa	Participantes de actividades deportivas (n = 74) Entrevistas individuales = 47; Grupos focales = 27 Niñas/os = 29 (5 - 12 años); Padres/Madres = 7; Monitores = 6; Personal atención al usuario = 2; Gerentes = 2; Coordinador del área = 1	Calidad total; servicios deportivos; Calidad del servicio; Calidad funcional; Calidad emocional.	Entrevistas individuales y grupos focales grabadas con cámara digital y analizadas con el software Atlas.ti v7.1.3.	Los resultados muestran que los usuarios infantiles dan más relevancia a los aspectos tangibles, y destacan los aspectos emocionales y de relación afectiva sobre los funcionales de la calidad del servicio.	9
Pérez-López et al. (2015b)	Analizar la calidad total en organizaciones de servicios deportivos infantiles.	Cualitativa	Participantes de actividades deportivas (n = 59) Niñas = 19; Niños = 12 niños (8 - 12 años); Coordinador del área = 1; Gerentes = 2 Personal atención al usuario = 3; Monitores = 12; Padres = 1; Madres = 9	Calidad total; Servicios deportivos; Calidad funcional; Calidad relacional.	Entrevistas individuales (basadas en escala SERVQUAL) grabadas con cámara digital SONY-CX505VE; Programa Atlas.ti v6.2.27.	Los resultados indican que las expectativas y percepciones de los usuarios infantiles coinciden en resaltar la importancia de la calidad relacional sobre la calidad funcional, destacando los aspectos emocionales entre el personal de contacto y los usuarios, aunque no olvidan destacar la importancia de algunos aspectos tangibles como la higiene y la imagen de las instalaciones y del material. PRIMER ESTUDIO: El análisis de componentes de varianza muestra una mayor interacción entre los usuarios/item con un 61.7%. Al llegar al número menor de usuarios se obtiene una alta precisión de generalización (coeficiente G relativo de 0.937 y G absoluto de 0.908). En las fuentes de varianza el mayor porcentaje está asociado a la interacción usuarios/factores con un 51.47%. El plan de optimización de facetas muestra que al reducir la muestra se produce una reducción de observaciones y una leve variación en los índices G, obteniendo una alta precisión de generalización de resultados (coeficiente G relativo de 0.941 y un G absoluto de 0.097).	9
Morales-Sánchez et al. (2016)	Conocer la opinión de los usuarios de las distintas entidades deportivas universitarias.	Cualitativa	PRIMER CASO. Participantes de actividades deportivas entre 14 y 69 años (n = 738) Muestra 1 (n = 381): Hombres = 189; Mujeres = 182; Valores perdidos = 10 Muestra 2 (n = 357): Hombres = 156; Mujeres = 195; Valores perdidos = 6	Calidad percibida; Satisfacción; Entidades deportivas; Expresiones faciales; Emociones.	CECASDEP MEX v1.0; SPSS v.21; LISREL v8.8; SAS; SAGT v1.0.	SEGUNDO ESTUDIO: El análisis de varianza realizado con el programa SAS (procedimientos Varcomp y GLM) muestra que los resultados determinan que los valores de error son iguales con ambos procedimientos, por tanto, se puede considerar que la muestra es normal, lineal y homocedástica.	9
Morales-Sánchez et al. (2020)	Analizar la satisfacción de un grupo de niñas/os que participan en programas deportivos a través de expresiones faciales durante una entrevista a profundidad.	Mixta	SEGUNDO CASO. Usuarios infantiles entre 5 y 12 años (n = 29) Participantes de actividades deportivas entre 5 y 12 años (n = 19) Niñas = 11; Niños = 8	Servicios deportivos; Satisfacción; Calidad emocional; Expresiones faciales.	Entrevistas individuales y grabadas a través de reconocimiento facial de emociones. Cámara de video SONY- CX505VE; Atlas.ti v7.1.8; FaceReader v5; programa SAS y SAGT v1.0. Entrevistas grabadas con cámara digital Sony HDR-CX505VE y analizadas con FaceReader v6.1.10. Programas: SDIS-GSQ; SAS statistical v9.1; Hoisan coding and analysis; SAGT; Theme.	Primero se realizó un análisis de Generalizabilidad con diseño cruzado mostrando los índices G relativo (confiabilidad) y G absoluto (generalizabilidad) entre 0.85 y 0.95. Después se realizaron dos análisis en base a los resultados de FaceReader: Análisis de Patrones T y análisis de coordenadas polares. Los resultados indican que los valores de fiabilidad pueden ser generalizados en relación con la muestra total y por género. La recopilación y transformación de datos satisficieron el requisito de flexibilidad y proporcionaron nuevas perspectivas para incorporar datos en el estudio de factores biopsicosociales en contextos cotidianos utilizando un enfoque de métodos mixtos.	9

DISCUSIÓN

El objetivo de esta revisión fue examinar en la literatura más reciente, realizada en los últimos diez años, evidencia científica que muestre las aportaciones más relevantes relacionadas con las variables de estudio trabajadas, la metodología utilizada y otras variables que pudieran ser consideradas dentro de esta temática para ampliar la información en futuras investigaciones.

Los resultados de las investigaciones analizadas muestran la relevancia que tiene evaluar las expectativas y necesidades de los usuarios, siendo estas la base para lograr una mejora dentro de las organizaciones (Pérez-López et al., 2015a). Evaluar dichas necesidades, resulta importante al buscar cambios y mejores propuestas para la mejora continua dentro de las actividades físico-deportivas para los usuarios. La revisión, muestra la escasa evidencia existente, enfocada en la evaluación de la calidad en los servicios deportivos infantiles, donde la búsqueda mostró únicamente 5 artículos (Morales-Sánchez et al., 2014; Pérez-López et al., 2015a; Pérez-López et al., 2015b; Morales-Sánchez et al., 2016; Morales-Sánchez et al., 2020) en los cuales se aplicó la evaluación a niñas y niños en distintos centros deportivos en busca de conocer las necesidades y percepciones que estos tienen dentro de ámbito deportivo.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que para poder evaluar la calidad del servicio en la población infantil es necesario contar con la autorización del padre, madre o tutor del menor a través de un consentimiento informado (de la Federación, D. O., 2014), así como el asentimiento de las niñas y niños a los cuales se busca evaluar. Dentro de esta investigación los autores (Pérez-López et al., 2015a) mencionan que es necesario conocer la opinión de los usuarios infantiles en busca de la mejora de la calidad del servicio en los distintos centros deportivos.

Es reducido número de publicaciones realizadas en los últimos años sobre calidad del servicio en la población infantil. Pérez-López (2016) en su investigación habla sobre la escasa información existente en la evaluación en niñas y niños. Así mismo, menciona que estos usuarios (5 a 12 años) tienen información relevante sobre sus clases en los centros deportivos.

Los resultados de las investigaciones encontradas mostraron que hay poca evidencia en la literatura sobre la evaluación de la calidad del servicio en la población infantil. Son varios los estudios que evalúan la calidad servicio en general, siendo reducidos los que están relacionados al ámbito deportivo y limitados los que se enfocan en evaluar a la población infantil. Resulta necesario realizar más investigaciones para le evaluación del servicio en esta población para poder contribuir a la mejora dentro de los centros deportivos municipales, ya que, como se menciona durante la investigación, son ellos quienes reciben de manera directa el servicio dentro de los centros deportivos.

CONCLUSIONES

Tras la aplicación de la herramienta de lectura crítica CASPe que sirvió para analizar de manera crítica las investigaciones resultantes de la revisión sistemática, se encontraron respuestas mayormente positivas, las cuales consideran el rigor de la investigación, así como la credibilidad y la relevancia que tiene dentro de la misma.

Así mismo, al profundizar en los artículos encontrados se muestra que, los usuarios infantiles dan mayor importancia a la relación con el profesor, los aspectos tangibles y las emociones dentro del ámbito deportivo, por ejemplo: el trato que recibe la niña o niño en su clase por parte de su profesor, específicamente la empatía, seguridad y trato amable, así como la calidad del agua y el material que se utiliza dentro de la instalación.

Con estos resultados se muestra la importancia de evaluar los servicios deportivos infantiles para la toma de decisiones por parte de los directivos o coordinadores de los distintos centros deportivos. Esta práctica podría aportar información valiosa para la actualización o mejora en los programas deportivos que ofrecen en estas organizaciones.

Calidad en los servicios deportivos infantiles: Una revisión sistemática

Como conclusión dentro de esta investigación, se muestra que, los artículos encontrados son reducidos atendiendo así el objetivo principal del estudio. Es recomendable ampliar e indagar más sobre esta temática para tener un mayor número de resultados que atiendan estas necesidades. En definitiva, es importante realizar investigaciones con un número mayor de muestra, así como buscar otros contextos y diseños que puedan evaluar la calidad del servicio deportivo con mayor precisión y determinar la información que los usuarios infantiles pueden aportar de acuerdo con sus expectativas y percepciones.

APLICACIONES PRÁCTICAS

La presente investigación pretende proporcionar información teórica actualizada sobre la aplicación de diferentes métodos de evaluación de la calidad del servicio en el ámbito deportivo infantil. En este sentido, resulta importante indagar más sobre la calidad del servicio ofrecido a niñas y niños en organizaciones deportivas, empleando diferentes métodos e instrumentos de evaluación que permitan aumentar la cantidad de estudios relacionados con esta población. Dado que presentan un gran porcentaje de los usuarios activos en la práctica deportiva en el país.

Futuras líneas de investigación podrían enfocarse en evaluar y demostrar la importancia de la calidad del servicio en usuarios infantiles (6 a 12 años), considerando distintos contextos, tipos de deportes y el género de los usuarios. Este es un tema relevante en la sociedad actual para promover la mejora continua en las organizaciones deportivas.

REFERENCIAS

1. Aznar-Ballesta, A., Peláez-Barrios, E. M., Salas-Morillas, A., & Vernetta, M. (2022). Motivation by, Perceived Quality of and Satisfaction with Sports Services among Young Athletes: A Psychological Approach. *Children*, 9(10), 1476. <https://doi.org/10.3390/children9101476>
2. Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. J., & Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 10(40), 577-593.
3. Cano Arana, A., González Gil, T., & Cabello López, J. B. (2010). Plantilla para ayudarte a entender un estudio cualitativo. *CASPe. Guías CASPe de lectura crítica de la literatura médica*, 3(8).
4. de la Federación, D. O. (2014). Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. In *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México*.
5. Donne, K. (2009). ADVENTUREQUAL: an extension of the SERVQUAL conceptual gap model in young people's outdoor adventure. *International Journal of Sport Management and Marketing*, 6(3), 253-276. <https://doi.org/10.1504/IJSMM.2009.029088>
6. Fernández, D. A., Boubeta, J. R., & Boubeta, A. R. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.
7. Fernández, J. G., Carrión, G. C., & Ruíz, D. M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de psicología del deporte*, 21(2), 309-319.
8. Fernández-Martínez, A., Dueñas-Dorado, LA, Teva-Villén, MR, & Nuviala, A. (2021). Consolidation, stages of change, and loyalty among users of public sports and health services aged 12–16. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10113. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910113>

9. Franquelo, M. A., Hernández-Mendo, A., & Capafons, A. (2022). Eficacia de la Hipnosis en Psicología del Deporte: una revisión sistemática. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 22(1), 81–99. <https://doi.org/10.6018/cpd.481041>
10. Gálvez-Ruiz, P. & Morales-Sánchez, V. (2011). Evaluación de la calidad en programas municipales deportivos: generalizabilidad y optimización de diseños de medida. *Cuadernos de psicología del deporte*, 11(2), 123-130.
11. Gálvez-Ruiz, P. & Morales-Sánchez, V. (2015). Desarrollo y validación del cuestionario para la evaluación de la calidad percibida en servicios deportivos. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 10(28) 55-66. <https://doi.org/10.12800/ccd.v10i28.515>
12. Gálvez-Ruiz, P. (2015). Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas. *Apunts. Educación física y deportes*, 4(122), 99-100.
13. García-Pascual, F., Prado-Gascó, V., Alguacil, M., Valantine, I., & Calabuig-Moreno, F. (2020). Future intentions of fitness center customers: Effect of emotions, perceived well-being and management variables. *Frontiers in psychology*, 11, 547846. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.547846>
14. Howat, G., & Assaker, G. (2012). The hierarchical effects of perceived quality on perceived value, satisfaction, and loyalty: Empirical results from public, outdoor aquatic centres in Australia. *Sport management review*, 16(3), 268-284. <https://doi.org/10.1016/j.smr.2012.10.001>
15. Hussain, K., & Birol, C. (2011). The assessment of non-academic and academic service quality in higher education. *Eurasian Journal of Educational Research*, 42, 95-116.
16. López, J. B. C. (Ed.). (2021). *Lectura crítica de la evidencia clínica*. Elsevier Health Sciences.
17. Mamun-Ur-Rashid, M. (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh. *Heliyon*, 9(1), e12674. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12674>
18. Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A., & Blanco-Villaseñor, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del deporte*, 18(2), 137-150.
19. Morales-Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos; aportaciones desde el análisis de variabilidad* [Doctoral dissertation, Universidad de Málaga].
20. Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & Pérez-López, R. (2014). Indirect observational methodology in managing sports services. *Revista de Psicología del Deporte*, 23(1), 201
21. Morales-Sánchez, V., Berrocal, M. Á., Morquecho, R., & Hernández-Mendo, A. (2013a). Evaluación de la calidad en el Área de Educación Física en un Centro de Enseñanza de Secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 8(2), 411-427.
22. Morales-Sánchez, V., Gálvez-Ruiz, P. (2012). Nuevas tecnologías en gestión: informatización del CECASDEP (Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Servicios Deportivos). *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 159-162. <https://doi.org/10.4321/S1578-84232012000100018>
23. Morales-Sánchez, V., Gálvez-Ruiz, P., & Ruiz-Alba, R. (2013b). Aportaciones psicométricas en el desarrollo de un cuestionario para evaluar la calidad percibida de servicios deportivos. *Revista iberoamericana de psicología del ejercicio y el deporte*, 8(1), 71-86.
24. Morales-Sánchez, V., Pérez-López, R., Morquecho-Sánchez, R., & Hernández-Mendo, A. (2016). Generalizabilidad y gestión deportiva. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 161-170.
25. Morales-Sánchez, V., Pérez-López, R., Reigal, R. E., & Hernández-Mendo, A. (2020). Mixed-methods analysis of emotional quality in sports organizations: facial expressions of child users of sports services as data. *Frontiers in Psychology*, 11, 1199. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01199>

Calidad en los servicios deportivos infantiles: Una revisión sistemática

26. Moreno, F. C., Gómez, J. M., & Hervàs, J. C. (2010). Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (18), 66-70. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i18.34655>
27. Moreno, F. C., Pardo, I. Q., & Gómez, J. M. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *RICYDE. Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 4(10), 25-43. <https://doi.org/10.5232/ricyde2008.01003>
28. Morquecho Sánchez, R. (2014). *Evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios* [Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León].
29. Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Ceballos-Gurrola, O., & Medina-Rodríguez, R. E. (2016). Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v. mx): programa factor. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 11(2), 271-277.
30. Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Gurrola, O. C., Espejel, A. P., & Rivera, J. Z. (2021). Evaluación de la calidad percibida de los programas de voluntariado deportivo universitario al contexto mexicano, caso: Universiada Nacional. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 21(2), 174-182. <https://doi.org/10.6018/cpd.469711>
31. Nuviala, A. N., & Mallén, J. C. (2005). Calidad percibida del servicio deportivo en edad escolar desde la perspectiva de los padres. El caso de la provincia de Huelva. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 5(17), 1-12.
32. Nuviala, A. N., Fajardo, J. A. T., Nuviala, R. N., Jurado, J. A. G., & Martínez, A. F. (2010). Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, (18), 83-87. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i18.34658>
33. Nuviala, A. N., Pérez-Ordás, R., Osuna, M. B., Grao-Cruces, A., Nuviala, R. N., & Jurado, J. A. G. (2012). Calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de un servicio deportivo público. *Movimiento*, 18(4), 11-32. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.23828>
34. Padilla Urquidi, V. A. (2020). *Percepción de la calidad en eventos deportivos caso: Universiada Nacional 2019* [Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León].
35. Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Alonso-Fernández, S. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista española de cardiología*, 74(9), 790-799. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>
36. Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
37. Pérez-López, R. (2016). *Evaluación de la calidad total en servicios deportivos infantiles: aportaciones desde el análisis cualitativo* [Doctoral dissertation, Universidad de Málaga].
38. Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & Hernández-Mendo, A. (2015a). Evaluación de la calidad total en servicios municipales deportivos orientados a la población infantil: Aportaciones desde el análisis cualitativo con ATLAS. ti. *Cuadernos de psicología del Deporte*, 15(1), 143-150. <https://doi.org/10.4321/S1578-84232015000100014>
39. Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & Hernández-Mendo, A. (2015b). Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas orientadas a la población infantil: un análisis cualitativo. *Revista Iberoamericana de Psicología del ejercicio y el deporte*, 10(2), 243-250.

Moreno-Hernandez et al.

40. Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, MT, & Hernández-Mendo, A. (2016). Modelo tridimensional de la calidad en organizaciones deportivas: calidad emocional en usuarios/as infantiles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 143-150.
41. Sabarit Peñalosa, A., Rodríguez López, E., Reigal Garrido, R. E., Morillo Baro, J. P., Vázquez Diz, J. A., Hernández Mendo, A., & Morales Sánchez, V. O. (2022). Funcionamiento cognitivo y rendimiento deportivo en jóvenes futbolistas: una revisión sistemática. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 22(2), 99–114. <https://doi.org/10.6018/cpd.494741>
42. Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>