

### HACIA LA CALIDAD DE SERVICIO EMOCIONAL EN ORGANIZACIONES DEPORTIVAS ORIENTADAS A LA POBLACIÓN INFANTIL: UN ANÁLISIS CUALITATIVO

Rocío Pérez-López<sup>1</sup>, Verónica Morales-Sánchez<sup>1</sup>, M. Teresa Anguera<sup>2</sup> y Antonio Hernández-Mendo<sup>1</sup>

Universidad de Málaga<sup>1</sup>, España y Universidad de Barcelona<sup>2</sup>, España.

**RESUMEN:** En los últimos años se observa una creciente necesidad de gestionar las organizaciones de servicios deportivos de forma más eficiente. Por ello, el estudio de *la calidad total* debe ser considerado un aspecto esencial en la gestión de los servicios deportivos municipales. Dentro de la filosofía empresarial tiene vital atención conocer cuáles serían las claves para que las organizaciones deportivas ofrezcan un *servicio de excelencia* a quienes son el pilar de su gestión, es decir, a sus usuarios/as. De ahí el objetivo principal, analizar la Calidad Total, en *organizaciones de servicios deportivos infantiles* (de 8 a 12 años de edad). El estudio presenta una muestra de 59 participantes a través de un muestreo intencional. Se realizaron entrevistas individuales y el contenido fue sometido a un *análisis cualitativo* utilizando el programa *Atlas.ti* 6.2.27. Según los resultados obtenidos, las percepciones y expectativas de los/as usuarios/as 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/as usuarios/as, aunque no olvidan destacar la importancia de algunos aspectos tangibles como la higiene y la imagen de las instalaciones y del material.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad Total, organizaciones deportivas infantiles, Atlas ti.

### TOWARDS EMOTIONAL QUALITY SERVICE ORIENTED SPORTS ORGANIZATIONS CHILD POPULATION: A QUALITATIVE ANALYSIS

**ABSTRACT:** In recent years an increasing need to manage the sports services offered by organisations in a more efficient way has been observed. Because of this, the study into the total quality must be considered as an essential aspect in the management of municipal sports services. Within business philosophy vital attention is paid in knowing what the key aspects that sports organisations can offer a superior service to those people who are the pillar in their organisation, namely, their users. From there the main objective is to analyse the Total Quality in child sports services organisations (from 8 to 12 years old). Individual interviews were carried out and the content of which was submitted into the qualitative analysis program *Atlas.ti* 6.2.27. According to the obtained results, the perceptions and expectations of these young users agree with emphasising the importance of relational quality over functional quality, highlighting the emotional aspects between staff and its users. However, they don't forget to highlight the importance of some tangible aspects such as hygiene and image of the facilities and equipment.

**KEYWORDS:** Total Quality, qualitative analysis, child sports organizations, Atlas.ti.

### RUMO A SERVIÇO DE QUALIDADE EMOCIONAL EM ORGANIZAÇÕES ESPORTIVAS ORIENTADO A CRIANÇAS: UMA ANÁLISE QUALITATIVA

**RESUMO:** Nos últimos anos, uma crescente necessidade de que as organizações gerenciem serviços desportivos mais eficientemente observada. Portanto, o estudo da qualidade total deve ser considerado um aspecto essencial na gestão dos serviços desportivos municipais. Dentro da filosofia de negócio tem cuidado vital para saber o que a chave seria a organizações desportivas oferecer um excelente serviço aos que são o sustentáculo da gestão, ou seja, seus usuários / as. Por isso, o principal objetivo, analisar a qualidade total em serviços de organizações desportivas para crianças (8-12 anos de idade). Foram realizadas entrevistas individuais e os conteúdos foram submetidos à análise qualitativa utilizando *Atlas.ti* programa 6.2.27. De acordo com os resultados, percepções e expectativas / as usuários / Criança concordam quanto ao destacar a importância da qualidade relacional da qualidade funcional, enfatizando os aspectos emocionais entre contato pessoal e / como usuário / as, mas não deixar de destacar a importância de alguns aspectos tangíveis, tais como a higiene ea imagem das instalações e equipamentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade Total, análise qualitativa, as organizações desportivas para crianças, Atlasti.

Manuscrito recibido: 07/10/14  
Manuscrito aceptado: 26/11/14

Dirección de contacto: Verónica Morales-Sánchez. Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales. Facultad de Psicología. Campus de Teatinos, s/n. Universidad de Málaga. 29071. Málaga (España).  
E-mail: vomorales@uma.es

En la actualidad la calidad en el servicio representa una ventaja competitiva en el mercado, produciendo mejores resultados tanto a nivel económico como organizacional. La calidad total (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993) se ha convertido en una necesidad para garantizar la continuidad, progreso y mejora de las organizaciones de servicios deportivos municipales, generando beneficios que repercutan en los/as usuarios/as, en los gerentes, en los/as empleados/as, en los/as ciudadanos/as y en la imagen de la propia organización (Morales-Sánchez, Blanco-Villaseñor y Hernández-Mendo, 2004; Morales-Sánchez, Pérez-López y Anguera, 2014).

Esta preocupación por el estudio de la calidad en las organizaciones deportivas ha cobrado importancia en los últimos años, y queda reflejado por las múltiples investigaciones que tienen como objetivo la mejora de la calidad y la percepción de los/as usuarios/as respecto a la calidad del servicio que reciben (Afthinos, Theodorakis y Nassis, 2005; Calabuig, Burillo, Crespo, Mundiana y Gallardo, 2010; Calabuig, Quintanilla y Mundina, 2008; Hernández-Mendo, 2001; Mañas, Jiménez, Mayor, Martínez y Moliner, 2008; Martínez-Tur, García-Buades, Marzo y Gosálvez, 1998; Martínez-Tur, Peiró, Ramos y Tordera, 2000; Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez, Blanco-Villaseñor y Hernández-Mendo, 2004; Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco-Villaseñor, 2005, 2009; Morales-Sánchez, Pérez-López y Anguera, 2014; Nuviala, Tamayo, Nuviala, González y Fernández, 2010; Vila, Sánchez y Manassero, 2009).

En el sector deportivo municipal se ha desarrollado una gran inversión en dotación de las instalaciones deportivas y una amplia oferta de actividades, que ha supuesto un aumento de los índices de práctica deportiva, contribuyendo a que la realización de actividad física y deporte se incorpore como hábito de vida y se materialice una adherencia al deporte en nuestra sociedad (García-Ferrando y Llopis-Goig, 2011).

El comportamientos de los/as usuarios/as de los servicios deportivos se ha modificado en función del movimiento deportivo (Morales-Sánchez, Pérez-López y Anguera, 2014). Hace algunos años los participantes de la actividad física y el deporte quedaban satisfechos simplemente con disponer de un espacio donde practicar su deporte favorito, y hoy existen parámetros de calidad para que esta práctica sea satisfactoria (variedad de instalaciones, limpieza, profesionalidad de los recursos humanos, seguridad, confort en las instalaciones, etc.) (Gallardo, 2006; Gálvez y Morales-Sánchez, 2011; Morales-Sánchez y Gálvez, 2011;).

Esto supone una adaptación y adecuación por parte de las organizaciones de servicios deportivos hacia una gestión eficaz y eficiente (Morales-Sánchez, 2003; Morales-Sánchez y Correal, 2003), donde el estudio de la calidad de los servicios deportivos debe ser considerado como un objetivo integrado de la filosofía organizacional, con el fin de que los miembros de la organización tengan como único objetivo obtener y mantener una calidad excelente.

Por ello, es de gran importancia el conseguir una calidad total (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993) en la gestión de servicios deportivos, siendo el/la usuario/a el elemento clave. Dentro de los servicios deportivos, el trabajo se centra en la población infantil, dada la relevancia de la práctica deportiva en estas edades. Además, la realización de estas actividades supone la

creación y consolidación de hábitos de práctica deportiva que pueden repercutir en estilos de vida saludables (Chillón, Delgado, Tercedor y González-Gross, 2002; Latorre, Gasco, García, Martínez, Quevedo, Carmona et al., 2009; Morales-Sánchez, Pérez-López y Anguera, 2014;).

La práctica deportiva en estas edades proporciona múltiples beneficios a nivel físico, psicológico y social, así como en la prevención de enfermedades, tan preocupantes en la actualidad en la población infantil, como es la obesidad infantil, diabetes, etc., de modo, que la práctica deportiva es fundamental en la vida de los/as niños/as y jóvenes.

La preocupación por este ámbito ha llevado al principal objeto de este estudio: evaluar la calidad total en los servicios municipales deportivos orientados a la población infantil de Alcalá la Real. Es importante escuchar a los/as usuario/as, más pequeños/as, de 8 a 12 años, que transmitan "directamente" sus inquietudes, necesidades, opiniones, sugerencias, cuáles son sus expectativas y percepciones de la prestación del servicio que reciben, así como que expresen las deficiencias del mismo, contrastándolas con las percepciones y expectativas de los padres y madres, personas de atención al usuario/a, los monitores y monitoras de las diferentes actividades y de los principales responsables de la organización de estos servicios deportivos, como son los gerentes y coordinador de Deportes del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá la Real.

## MÉTODO

### Participantes

Se obtuvo una muestra de 59 participantes ( $n = 59$ ) en dos instalaciones deportivas municipales: el Centro Municipal de Deporte y Salud (CMDS) y el Polideportivo, a través de un muestro intencional. En total, 31 usuarios/as infantiles (12 niños y 19 niñas) con un rango de edad comprendido entre los 8 y los 12 años. Todos/as ellos/as participantes de las actividades deportivas: acrosport, fútbol, baloncesto, multideporte, tenis, natación y estilos de baile. Previo al muestreo se obtuvo un consentimiento informado de todos los participantes firmado por los padres, madres, tutores/as, respetándose además, los principios de la declaración de Helsinki (Rothman, Michels y Baum, 2000). Junto a la población infantil, también se obtuvieron datos del Coordinador del Área de Deportes del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá la Real, 2 gerentes, 3 personas de atención al usuario, un total de 12 monitores/as de cada una de las actividades evaluadas, y una muestra de 1 padre y 9 madres que acompañan a sus hijos a la instalación municipal deportiva a realizar actividad deportiva.

### Material

Se realizaron entrevistas semiestructuradas que fueron grabadas con cámaras digitales Sony HDR- CX505VE. El análisis de contenido se realizó con el programa Atlas. ti 6.2.27.

### Procedimiento

La elaboración de las entrevistas individuales para analizar la Calidad Total se realizaron a través del Modelo de Deficiencias utilizando como base las cinco dimensiones que componen la herramienta SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993), elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Pese a encontrar numerosas herramientas de evaluación en la literatura, tomamos como referencia las investigaciones de Morales-Sánchez (2003) y Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco (2005, 2009), donde realizan una evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos utilizando la herramienta SERVQUAL.

En una primera fase, para tener conocimiento de la situación del deporte municipal, se establecieron diversas reuniones con los responsables de los servicios deportivos municipales de Alcalá la Real, con la firma de un convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá la Real y la Universidad de Málaga.

En una segunda fase, tras la obtención de los datos referentes de las instalaciones, programa de actividades, del número de monitores, atención al usuario/a, gerentes y monitores/as, se elaboraron las preguntas de cada grupo para las entrevistas individualizadas. En las entrevistas dirigidas a la población infantil, se redactaron las preguntas, recogiendo: datos sociodemográficos, información sobre la instalación deportiva, la zona de atención al usuario/a, los espacios deportivos donde desarrollaban las actividades, los vestuarios, el programa de actividades, así como la propia actividad deportiva en la que participaban, el material deportivo, el/la monitor/a, de la organización y una pregunta abierta en la que podían realizar cualquier aportación, sugerencia, etc. La duración de la entrevista se ajustó al tiempo y capacidad de concentración de cada grupo de participantes.

#### **Análisis de datos**

Siguiendo las propuestas de Miles & Huberman (1984) y Denzin & Lincoln (1994) hemos considerado oportuno incluir este apartado. Una vez realizadas las entrevistas se transcribieron a documentos Microsoft Office Word. Para la obtención de los resultados se segmentaron los textos, creando y agrupando los conceptos en categorías. Se crearon "familias de códigos" o "códigos genéricos" relacionados con códigos de carácter más específico. Una vez creados los códigos tanto específicos como genéricos, se procedió a la identificación de relaciones entre los mismos. También se recogieron anotaciones a través de memos.

Por último la elaboración de los Networks que representan gráficamente los códigos y sus relaciones, y permiten obtener una imagen rápida de la idea que están representando. Pero una de las principales ventajas que presenta su utilización con Atlas.ti consiste, no sólo en la facilidad para transmitir una idea, sino sobre todo en la ayuda que representa para el trabajo conceptual, puesto que la representación gráfica de los códigos y sus relaciones ayuda al trabajo de análisis, interpretación y explicación de resultados.

El análisis de contenido se organiza a través de los elementos más amplios de la unidad hermenéutica, como son los documentos primarios. A su vez, la unidad hermenéutica contiene las citas, los códigos, las relaciones, las anotaciones, las redes y las familias elaboradas en el curso del análisis. La Figura 1 presenta estos elementos, los iconos que los representan dentro del programa. A continuación se recogen la descripción de cada uno de ellos.

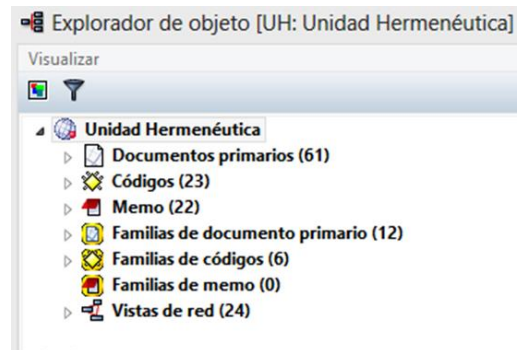


Figura 1. Descriptivos del análisis del contenido

La unidad hermenéutica es un archivo que organiza y almacena todos los elementos: documentos primarios, citas, códigos, anotaciones o memos, etc. Contiene toda la información que se va produciendo a lo largo del transcurso del análisis de contenido.

Los documentos primarios son la base del análisis, que corresponden a cada una de las entrevistas individuales. El formato de los datos son documentos de Microsoft Office Word, con las transcripciones de las entrevistas. Los documentos primarios de nuestro estudio se organizan en 12 familias, donde se recogen las entrevistas por grupos de personas (coordinador, gerente, monitores, personal de contacto, niños/as y padres y madres), haciendo distinción a que Instalación Municipal Deportiva pertenecen. Las familias son: Coordinador C.M.D.S, Coordinador Polideportivo, Gerente C.M.D.S, Gerente Polideportivo, Monitores C.M.D.S, Monitores Polideportivo, Personal de contacto C.M.D.S, Personal de contacto Polideportivo, Niños/as C.M.D.S, Niños/as Polideportivo.

Las citas son fragmentos de los documentos primarios, que son datos significativos para el análisis. Forman parte del primer bloque del proceso de análisis, obteniendo un total de 1484 citas a las que se les asigna un código.

#### **RESULTADOS**

Los códigos son los elementos principales del análisis, que agrupan un conjunto de citas. La unidad hermenéutica está formada por 17 códigos (Figura 2). En metodología cualitativa, los códigos son categorías, que permiten segmentar el texto y crear e incorporar un conjunto de citas que tienen significado en relación con el concepto. Tras la creación de los códigos se consigue una reducción de la información a analizar.

Los códigos del estudio son las siguientes: aspectos tangibles, capacidad de respuesta, comunicación, eficacia, evaluación, fiabilidad, fidelización, formación, imagen, instalación, necesidad, recursos humanos, responsabilidad, seguridad y transmisión de información. La Figura 3, presenta el número de citas de cada código y su densidad, también aparece la familia de códigos (C.F.).

Nombre
ASPECTOS TANGIBLES
CAPACIDAD DE RESPUESTA
COMUNICACIÓN
CONFIANZA
EFICACIA
EMPATÍA
EVALUACIÓN
FIABILIDAD
FIDELIZACIÓN
FORMACIÓN
IMÁGEN
INSTALACIÓN
NECESIDAD
RECURSOS HUMANOS
RESPONSABILIDAD
SEGURIDAD
TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

Figura 2. Códigos de la unidad hermenéutica.

Nombre	Fundamentado	Densidad
ASPECTOS TANGIBLES	716	1
CAPACIDAD DE RESPUESTA	70	1
CF. Capacidad de respuesta.	0	2
CF. Elementos Tangibles	0	5
CF. Empatía	0	3
CF. Fiabilidad	0	4
CF. Seguridad	0	3
COMUNICACIÓN	38	1
CONFIANZA	43	1
EFICACIA	81	1
EMPATÍA	49	1
EVALUACIÓN	68	1
FIABILIDAD	25	1
FIDELIZACIÓN	50	1
FORMACIÓN	24	1
IMÁGEN	20	1
INSTALACIÓN	56	1
NECESIDAD	84	1
RECURSOS HUMANOS	11	1
RESPONSABILIDAD	17	1
SEGURIDAD	92	1
TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	36	1

Figura 3. Códigos y familia de códigos con sus respectivas citas y densidades.

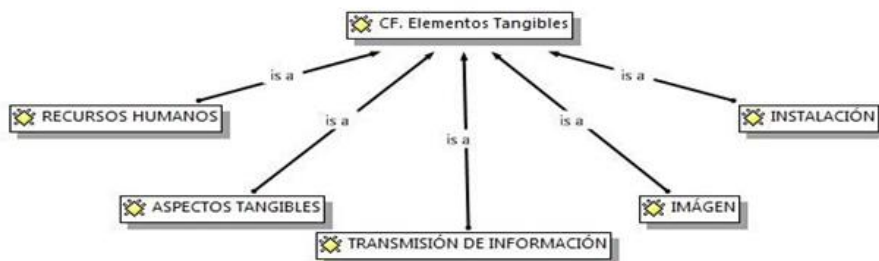


Figura 4. Familia de códigos (C.F.) Elementos tangibles.

Las C.F. agrupan códigos, por ejemplo en la Figura 4, la C.F. Elementos tangibles, tiene asociados los códigos: Recursos humanos, aspectos tangibles, transmisión de información, imagen e instalación.

Se han creado 22 anotaciones o memos, que hacen referencia a comentarios, aclaraciones, información de interés para la investigación (Figura 5).

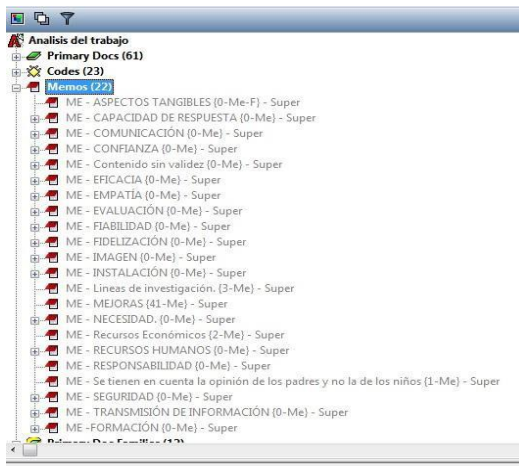


Figura 5. Memos o comentarios.

En la segunda fase de codificación, se establecen relaciones entre citas, códigos y anotaciones. Los elementos relacionados se representan gráficamente en vistas de red.

En la siguiente imagen (Figura 6), aparecen la frecuencia de networks con sus correspondientes citas.

Nombre	Tamaño	Citas
ASPECTOS TANGIBLES	717	716
C.F. Capacidad de resp...	2	108
C.F. Elementos Tangibles	5	838
CAPACIDAD DE RESPU...	72	70
CF. Contenido sin válidez	0	0
CF. Empatía	3	201
CF. Seguridad	3	158
CF.Fiabilidad	4	171
COMUNICACIÓN	40	38
CONFIANZA	45	43
CONTENIDO SIN VALID...	1	0
EFICACIA	83	81
EMPATÍA	51	49
EVALUACIÓN	70	68
FIABILIDAD	27	25
FIDELIZACIÓN	52	50
FORMACIÓN	26	24
IMÁGEN	22	20
INSTALACIÓN	58	56
NECESIDAD	86	84
RECURSOS HUMANOS	13	11
RESPONSABILIDAD	19	17
SEGURIDAD	94	92
TRANSMISIÓN DE INFO...	38	36

Figura 6. Relación de Networks y sus citas

Para la categoría aspectos tangibles, que se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, se encuentran 716 acotaciones, citas como se muestra en la siguiente Figura 7.

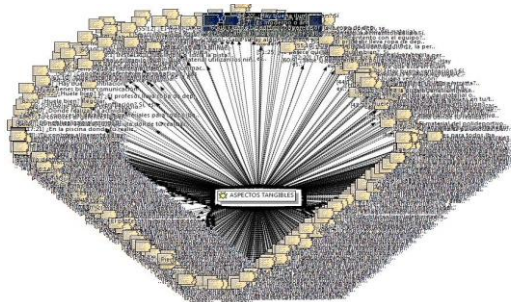


Figura 7. Network aspectos tangibles

En los aspectos tangibles, los/as usuarios/as infantiles resaltan el buen estado de los espacios deportivos, donde ellos desarrollan sus actividades deportivas. Un gran número de ellos/as, identificaban su espacio deportivo con una calidad óptima, en la que transmitían directamente el buen estado de pavimentos, césped, algunos ejemplos "La pista está bien, me siento seguro, porque está toda lisa", "El césped está cuidado, se riega y está limpio", "El suelo de la piscina no resbala, bueno si corres sin chanclas te puedes caer", el material deportivo "Los balones están bien, y el profe los infla cuando están flojos", "Las

tablas están bien, algunas con mordiscos de los/as niños/as pequeños", buen estado de la piscina "El agua está limpia, se ve muy bien". Respecto a los espacios deportivos, los/as niños/as dan relevante importancia a la limpieza, dado que nos transmiten en continuadas ocasiones información, haciendo referencia a otros espacios, como son los vestuarios y baños. La mayoría de los/as usuarios/as del Centro Municipal de Deporte y Salud destacan el buen aspecto de esta instalación, su decoración, buena ventilación, iluminación; pero, en cambio, los/as usuarios/as de la instalación del Polideportivo dejan constatado que hay zonas que son antiguas y se encuentran en deterioro.

En cuanto a la apariencia física del monitor/a, se constata cómo van vestidos, si llevan ropa adecuada, la limpieza de los mismos, e incluso son muchos los que dan información detallada, como pueden ser marcas de ropa deportiva, colores de la ropa deportiva, la limpieza y aseo, por ejemplo: "El monitor huele siempre más bien". Como se puede contemplar los/as usuarios/as infantiles perciben un buen estado de las instalaciones deportivas municipales y transmiten a lo largo de las preguntas que se les realizan la importancia que para ellos tiene especialmente la limpieza, dado que en diversas respuestas dan información de este aspecto.

En la evaluación de los aspectos intangibles, la interacción de los usuarios/as con sus monitores/as y personal de contacto, los/as usuarios/as atribuyen más calidad a los aspectos emocionales que a otros aspectos como puede ser la seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, etc. En el análisis de los datos resalta la importancia que ellos les dan a los aspectos emocionales; por ejemplo, a través de las siguientes expresiones: "me siento contento, mi monitor es muy bueno", "me siento seguro con mi profe, si nos caemos, él nos cura".

Otro de los datos a destacar y de especial atención, es que son pocos los/as niños/as que tienen relación o contacto con más personal de la instalación, que no sea su monitor/a de la actividad deportiva que desarrollan. Incluso la mayor parte de los/as usuarios desconocen quién es la persona responsable de la instalación, o donde se encuentra el personal de atención al usuario/a.

La categoría de fiabilidad, se refiere, a la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, su vista de red tiene 25 citas, como podemos apreciar en la Figura 8.

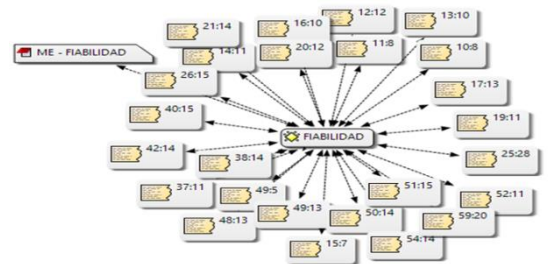


Figura 8. Vista de red, fiabilidad.

## DISCUSIÓN

Algunos de los trabajos más destacados de la literatura científica en el ámbito de la calidad de servicios deportivos citan distintas dimensiones, así Kim y Kim (1995) establecieron once dimensiones con la escala QUESC: ambiente, actitud de empleados, fiabilidad, información, programa de actividades, consideración personal, privilegios, precios, facilidad de comprensión, estimulación y comodidad; Papadimitriou y Karteroliotis (2000) elaboraron el FITSSQ con cuatro dimensiones: monitores, atractivos y funcionamiento de la instalación, disponibilidad y prestación del programa de actividades y otros servicios; Hernández-Mendo (2001) propuso la herramienta ICPAF compuesta por cuatro dimensiones: profesor, instalaciones, actividades y personal de información; Calabuig y Crespo (2009) consideraron también cuatro dimensiones: los tangibles, el personal, los servicios complementarios y la accesibilidad. Los trabajos de Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008) y Nuviala, Tamayo, Nuviala, González y Fernández (2010) con la escala EPOD, donde proponen las dimensiones técnicos deportivos, recursos materiales, imagen de la organización y actividades.

Como se ha podido comprobar son distintos estudios los que recogen diferentes dimensiones dentro de un mismo ámbito como es el deportivo. En este estudio, la estructura de la entrevista refleja aspectos que se han considerado relevantes del servicio deportivo destacando: la organización, los/as monitores/as, las distintas actividades, los espacios deportivos y el material, reflejando en cada uno de ellos, las preguntas que recogen las cinco dimensiones que componen la herramienta SERVQUAL: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

A pesar de estos estudios, se toma como referencia el estudio de Morales-Sánchez (2003), donde recoge las dimensiones del SERVQUAL. Tras la obtención y análisis de los resultados, y contrariamente a los resultados de Morales-Sánchez (2003), donde destacan en orden decreciente las dimensiones de la calidad del servicio deportivo realizado en usuarios/as adultos: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangible y fiabilidad, en este estudio realizado en población infantil se obtiene como dimensiones más valoradas los elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Se puede comprobar que los/as niños/as se fijan más en los aspectos tangibles que los adultos. Para los/as niños/as, evaluar la calidad de los servicios es más difícil que evaluar la calidad de los productos tangibles. Posiblemente los criterios que utilizan para evaluar la calidad de un servicio sean más difíciles de comprender. Por esta razón les va a ser más fácil hablar de lo que ven de manera directa, es decir de los elementos tangibles que de los intangibles. En consecuencia, se debe considerar que para conseguir que la información llegue de manera fácil y comprensible para ellos, se debe utilizar un marketing visual, atractivo, con poco contenido escrito y con imágenes, colores llamativos que faciliten la comprensión del mensaje.

Otras investigaciones orientadas a evaluar la calidad de los productos tangibles (Grönroos, 1982; Berry, 1983; Lehtinen y

Lehtinen, 1982; Sasser, Olsen y Wychoff, 1978) aportan resultados similares.

Además de la importancia de los aspectos tangibles, cabe resaltar la calidad de la interacción de los/as usuarios/as infantiles con el monitor/a, en los datos analizados sugieren que para los/as niños/as los aspectos emocionales son de vital importancia sobre otros elementos funcionales de la calidad. De este modo, sería necesario en próximos estudios dar un mayor enfoque a este aspecto.

No olvidar, que la calidad y la calidad percibida de los programas dirigidos a la población en edad escolar, entre los que se encuentran los de actividad-físico deportiva, deben seguir la propuesta de calidad global como las de Chelladurai y Chang (2000), y no limitarse a desarrollar una única línea de mejora de la calidad. Ésta debe ser valorada a través de indicadores que midan, no solamente resultados deportivos, sino que tengan presentes índices de participación, tasa de abandono, hábitos de práctica, incidencia social de la actividad u organización, desarrollo del proceso de formación deportiva, etc.

Por lo tanto se debe considerar que la calidad de servicio es un elemento clave de la estrategia de beneficios, y en consecuencia consideramos que una de las principales estrategias de una organización deportiva para alcanzar el éxito, es establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, reducción de costes y una mejora continua (Morales-Sánchez, 2003).

Concluiremos al igual que Grönroos (1984), afirmando que la calidad no la define, exclusivamente, la organización, sino que también la definen los propios clientes. Al igual que ha ocurrido en otros trabajos (Nuviala y Casajús, 2005; Nuviala et al., 2008), es notable la diferencia de juicio existente en lo que a la calidad percibida del servicio se refiere, entre los clientes indirectos, padres y madres, la apreciación que podamos tener como profesionales del deporte en la edad escolar y la que tienen los propios usuarios/as, los/as niños/as. Por ello, aquellas organizaciones que están interesadas en establecer estrategias de diferenciación, basadas en la mejora de la calidad a través la satisfacción del cliente (García-Mas, 2003), deben tener presente la opinión de los/as usuarios/as (directos e indirectos), e instaurar medidas de comunicación con ellos, a fin de aumentar la cultura deportiva y la cultura de la organización.

## Futuras líneas de investigación

Tras los resultados obtenidos, este estudio puede servir como estimulante para investigaciones futuras tales como la necesidad de una comparación con otros estudios similares en usuarios/as juveniles, adultos y mayores (Morales-Sánchez, 2003; Martínez-Tur, Peiró y Ramos 2001; Morales-Sánchez et al., 2005, 2009) y analizar las diferencias existentes entre sus expectativas, percepciones, y, conocer con exactitud, las principales dimensiones relevantes de la calidad de servicios deportivos en los distintos usuarios/as, siendo una información relevante para una adecuada gestión de la calidad en dichas organizaciones.

La importancia que estos/as usuarios/as dan a la relación existente entre el personal de contacto y ellos/as abre una nueva perspectiva hacia el estudio de la calidad emocional. Según las percepciones y expectativas de estos/as usuarios/as

infantiles coinciden en resaltar la importancia de la calidad relacional sobre la calidad funcional, destacando los aspectos emocionales. Sería interesante poder estudiar las contribuciones de la emocionalidad al estudio de la calidad del Servicio, y para ello, se podrían analizar las expresiones faciales y las emociones de los/as niños/as, durante la realización de la entrevista individual y comprobar la relación existente entre las emociones y las dimensiones destacadas para esta población. Y con estos resultados, realizar un programa de intervención para la mejora de la calidad en los servicios deportivos orientados a la población Infantil.

## REFERENCIAS

- Afthinos, Y., Theodorakis, N., y Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centres. Gender, age, type of sport center and motivation differences. *Managing Service Quality*, 15(3), 245-258.
- Anguera, M. T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23-50.
- Berry, L. (1983). Relationship Marketing. En L. Berry, G. Shostack, y G. Upah (Ed.), *Emerging Perspectives on Service Marketing* (pp. 25-28). Chicago: American Marketing Association.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J., y Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 10(40), 577-593.
- Calabuig, F., y Crespo, J. (2009). Uso del método delphi para la elaboración de una medida de la calidad percibida de los espectadores de eventos deportivos. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 15, 18-24.
- Calabuig, F., Quintanilla, I., y Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *International Journal of Sport Science*, 10, 25-43.
- Chelladurai, P., y Chang, K. (2000). SERVQUAL: Targets and standards of quality in sport services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Chillón, P., Tercedor, P., Delgado, M., y González-Gross, M. (2002). Actividad físico-deportiva en escolares adolescentes. *Retos. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 3, 5-12.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (Eds.) (1994). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gallardo, L. (2006). La gestión pública en las organizaciones deportivas. En L. Gallardo, y J. Lozano (Dir.), *Futuras claves en la gestión de organizaciones deportivas* (pp. 93-101). Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.
- Gálvez, P., y 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.
- García-Ferrando, M., y Llopis-Goig, R. (2011). *Ideal democrático y bienestar personal. Los hábitos deportivos en España 2010*. Madrid: Consejo Superior de Deportes y Centro de Investigaciones Sociológicas.
- García-Mas, A. (2003). Psicología del turismo deportivo. En A. Hernández-Mendo (Coord.), *Psicología del Deporte (Vol. III): Aplicaciones 2* (pp. 6-24). Buenos Aires: Tulio Guterman.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Helsingfors, Finland: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández-Mendo, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del Deporte*, 10(2), 179-196.
- Kim, D., y Kim, S. Y. (1995). QUESC: an instrument for assessing service quality in sports and leisure centres. *Managing Leisure*, 1, 77-89.
- Latorre, P. A., Gasco, F., García, M., Martínez, R. M., Quevedo, O., Carmona, F. J., et al. (2009). Analysis of the influence of the parents in the sports promotion of the children. *Journal of Sport and Health Research*, 1(1), 12-25.
- Lehtinen, J., y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper*. Helsinki: Service Management Institute.
- Mañas, M. A., Jiménez, G., Mayor, J. A., Martínez-Tur, V., y Moliner, C. P. (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Martínez-Tur, V., García-Buades, E., Marzo, J. C., y Gosálvez, I. (1998). El nivel de saturación de las instalaciones deportivas como atributo situacional y variable de la calidad: sus relaciones con la satisfacción de los usuarios. *Revista de Psicología del deporte*, 7(2), 135-146.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis Psicología.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., Ramos, J., y Tordera, N. (2000). Contribución de la Psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores. *Revista de Psicología Social*, 15(2), 5-24.
- Miles, M. B., y Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis. A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills, CA: Sage
- Morales-Sánchez, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Málaga: SPICUM.
- Morales-Sánchez, V., Blanco-Villaseñor, A., y Hernández-Mendo, A. (2004). Optimización de modelos de medida en la evaluación de programas de actividad física. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Suplemento*, 427-433.
- Morales-Sánchez, V. y Correal, J. (2003). La calidad en la gestión de los servicios deportivos. En A. Hernández-Mendo (Coord.), *Psicología del Deporte (Vol. III): Aplicaciones 2* (pp. 81-101). Buenos Aires: Tulio Guterman.
- Morales-Sánchez, V., y Gálvez, P. (2011). La percepción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios municipales deportivos. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 11(2), 147-154.
- Morales-Sánchez, V., y Hernández-Mendo, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Lecturas: Educación Física y Deportes. *Revista Digital*, 73, junio. Recuperado de <http://www.efdeportes.com/edf73/calidad.htm>

- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco-Villaseñor, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco-Villaseñor, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150.
- Morales-Sánchez, V., Pérez-López, R., y Anguera, M. T. (2014). Tratamiento metodológico de la observación indirecta en la gestión de organizaciones deportivas. *Revista de Psicología del Deporte*, 23(1), 201-207.
- Nuviala, A., y Casajús, J. A. (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 el Deporte* 5(17), 1-12.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Iranzo, J., y Falcón, D. (2008). Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 14, 10-16.
- Nuviala, A., Tamayo, J. A., Nuviala, R., González, J. A., y Fernández, A. (2010). Propiedades psicométricas de la escala de valoración de organizaciones deportivas EPOD. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 18, 82-87.
- Papadimitriou, D. A., y Karterliotis, K. (2000). The service quality expectations in private sport and fitness centers: A re-examination of the factor structure. *Sport Marketing Quarterly*, 9, 157-164.
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Rothman, K. J., Michels, K. B., y Baum, M. (2000). For and against: Declaration of Helsinki should be strengthened. *British Medical Journal*, 321, 442-445.
- Sasser, W., Olsen, R. P., y Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: text and cases*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Vila, I., Sánchez, C., y Manassero, M. A. (2009). Satisfacción percibida de los usuarios de las instalaciones deportivas municipales de Palma de Mallorca. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 4(1), 59-73.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Días de Santos.

Este trabajo forma parte de la investigación *Observación de la interacción en deporte y actividad física: Avances técnicos y metodológicos en registros automatizados cualitativos-cuantitativos*, que ha sido subvencionado por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad [DEP2012-32124], durante el trienio 2012-2015. También ha recibido apoyo del grupo "Evaluación Psicosocial en Contextos Naturales: Deporte y Consumo (SEJ 444)", financiado por la Junta de Andalucía (Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa).

\*Convenio de colaboración entre la Universidad de Málaga (UMA) y el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá la Real (Jaén), código de identificación nº: 8.06/5.38.3668. Evaluación Psicosocial en Contextos Naturales: Deporte y Consumo (SEJ 444), financiado por la Junta de Andalucía (Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa), as en atletismo.