

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN E INSTALACIONES EN LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES DE FAMILIA

EVALUATION OF SATISFACTION AND FACILITIES IN SPORTS TRAINING SCHOOLS, FROM THE PERSPECTIVE OF PARENTS.

Daniel Felipe. Báez y Yennys González De Los Reyes

Universidad Santo Tomás, Bogotá

Resumen

El objetivo principal de este estudio fue evaluar la percepción de satisfacción y la calidad de instalaciones del servicio en las escuelas de formación deportivas avaladas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) en Bogotá- Colombia, por parte de las madres y padres de familia de niños entre los 6 y 13 años. Se plantea un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con una muestra de 514 padres de familia de niños y niñas practicantes de los diferentes deportes ofertados por las escuelas deportivas. Se realizó una evaluación mediante el cuestionario (EPOD2) en donde se analizaron las siguientes dimensiones: satisfacción del cliente e instalaciones deportivas. Los resultados indicaron un balance positivo hacia la satisfacción en relación con la organización y actividad que realiza, arrojando un 75.9 % de conformidad con la decisión de la participación en dicha institución. Sin embargo, en cuanto a la calidad de las instalaciones, los tres ítems de evaluación se encuentran por debajo del 50%. Como conclusión, se evidencia que los padres y madres de familia se encontraron inconformes frente a las

condiciones en que se presenta el servicio deportivo. Además, cabe destacar el papel que juega la investigación en este ámbito, ya que por medio de esta se logra identificar los aciertos y las falencias, para promover la calidad deportiva en el país.

Palabras Clave

Escuelas de formación deportiva, Satisfacción del cliente, Instalaciones, Padres de familia, Deporte individual, Deporte colectivo.

Abstract

The main objective of this study was to evaluate the perception of satisfaction and the quality of service facilities in the sports training schools endorsed by the District Institute of Recreation and Sports (IDRD) in Bogotá, Colombia, by mothers and fathers of children between 6 and 13 years of age. A quantitative approach of non-experimental design was used with a sample of 514 parents of children practicing different sports offered by the sports schools. An evaluation was carried out using a questionnaire (EPOD2) in which the following dimensions were analyzed: customer satisfaction and sports facilities. The statistical analysis was carried out using the statistical package version 23. The results indicated a positive balance towards satisfaction in relation to the organization and activity carried out, showing 75.9% of conformity with the decision to participate in this institution. However, regarding the quality of the facilities, the three evaluation items are below 50%. In conclusion, it is evident that parents were dissatisfied with the conditions in which the sports service is presented. In addition, it is worth highlighting the role played by research in this area, since through it is possible to identify successes and shortcomings in order to promote sports quality in the country.

Keywords

Sports training schools, Customer satisfaction, Facilities, Parents, Individual sports, Team sports.

Introducción

Las escuelas de formación deportiva se conocen como organizaciones estructuradas destinadas a la estrategia extraescolar con proyectos educativos y de formación que permiten a profesionales la orientación y enseñanza del deporte a la población. (Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), 2000) El objetivo de estas prácticas es satisfacer las necesidades e intereses de los deportistas en su tiempo libre, y que constan de manifestaciones lúdicas, motrices y deportivas, las cuales buscan fortalecer la formación integral de los escolares.

La satisfacción del cliente entendido como la calidad de servicio que se ofrece y el sentimiento que experimenta el usuario deportivo, creando un valor estratégico para establecer oportunidades de retención y captación de clientes. (Molina-García, N. González-García, R. (2018). Por lo que Lorrancia (2019) precisa la satisfacción como una actitud, pero más importante una evaluación a largo plazo (Pág. 2). Se centra en la percepción que les genera el lugar, los entrenadores, el servicio prestado y el avance de los deportistas mediados por la técnica y nivel de condiciones que adquieren, es decir, a mayor percepción positiva, mayor es la posibilidad de continuidad. (López y Fernández, (2014). Es por ello que se debe asegurar y contemplar la idea de una buena organización que medie la oportunidad de brindar a los participantes un lugar de práctica que permita un desarrollo deportivo e integral en las mejores o aptas condiciones.

Las instalaciones deportivas toman un papel importante en el desempeño y la facilidad de la práctica deportiva de los usuarios, (Arribas, 2015, como se citó en Latorre, 2012) se refiere a la disponibilidad de espacios, condición de uso y seguridad como un indicador facilitador y con un entorno agradable (Pág. 33). Por ello, una buena adecuación de los espacios deportivos genera seguridad y confianza para el deportista, y transmite un ambiente de calidad y normalización en torno al estado de control de riesgos y prudencia (Nuviala, 2003).

Existen varios instrumentos de evaluación para la calidad y las necesidades de este estudio como son el cuestionario de Medición de la Calidad del Servicio (Servqual), la cual permite realizar la medición de la calidad del servicio deportivo y conocer las expectativas de los clientes. Así mismo, la escala QSport-10, pretende presentar la relación existente entre la calidad percibida y la satisfacción, mediante el uso de herramientas que permiten comprender las condiciones de los centros deportivos y la interrelación con los clientes (Rial et al., 2010). Por último, el Diseño y análisis del cuestionario de valoración de servicios deportivos (EPOD 2), y tiene como objetivo evaluar la satisfacción de los clientes de servicios deportivos, como una aplicación práctica y sencilla que puede basarse en las opiniones de los clientes y técnicos deportivos sobre los servicios que se prestan (Nuviala, 2008).

A partir del año 2019 el gobierno colombiano ha creado programas y proyectos con el fin de fomentar el deporte en el país, apostando principalmente a la construcción de espacios integrales para los deportistas. Según el estudio presentado por el Departamento Nacional de Planeación

(DNP) en el año 2017, la existencia de nuevos escenarios deportivos y la mejora de los existentes genera un aumento de al menos el 53% en el tiempo dedicado por las personas a la actividad física. Expresado en horas a la semana, el aumento fue de 1.86 para parques y 0.78 para canchas. El objetivo principal de este estudio fue evaluar la percepción de satisfacción y la calidad de instalaciones del servicio deportivo en las escuelas de formación deportivas avaladas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) en Bogotá- Colombia, por parte de las madres y padres de familia.

Metodología

Se realizó el estudio con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental.

Participantes

En total evaluaron 514 padres de familia de los cuales 192 corresponden al género masculino y 322 al género femenino, en su mayoría pertenecen al estrato económico (3) tres y su mayor nivel de escolaridad es profesional.

Instrumentos

El instrumento escala de percepción de los servicios deportivos (EPOD), fue creado por Nuviala, Tamayo, Iranzo y Falcón (2008). El cual es aplicado directamente a los padres de familia. Se utilizará este cuestionario compuesto por 25 ítems de respuesta múltiple, del 1 al 5, siendo el 1 la mínima puntuación (muy en desacuerdo) y 5 la máxima (muy de acuerdo), estableciendo ocho dimensiones (Entrenador, Instalaciones, Material Deportivo, Actividades,

Comunicación, Personal, de la organización, Satisfacción y valor del servicio.)

Procedimiento

Se capacitó a los estudiantes del semillero de Deporte y Sociedad, de la facultad de Cultura Física, Deporte y Recreación de la Universidad Santo Tomás para aplicar el instrumento antes mencionado. Se realizó una investigación en los datos oficiales del I.D.R.D del año 2019, en la cual se identificó las escuelas correctamente avaladas. De acuerdo con la totalidad y teniendo en cuenta la facilidad en cuanto a localidad y facilidad de llegada al lugar, se repartió la cantidad de formularios entre los estudiantes para generar un control de visita en donde se aplicaba la encuesta EPOD 2 modificada y claramente un consentimiento informado que permitiera al alumnado manipular la información. Posteriormente se procedió a la tabulación de los datos por medio de Google Forms. La interpretación de los datos la hemos realizado tras ser tabulados y mecanizados informáticamente.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción que representa los servicios y componentes ofertados por las escuelas deportivas. La escala utilizada fue de tipo Likert de 1 a 5, siendo el 1 la mínima puntuación (muy en desacuerdo) y 5 la máxima (muy de acuerdo).

Tabla 1

Evaluación de la satisfacción del cliente con las escuelas deportivas.

SATISFACCIÓN					
Pregunta	Escala	INDIVIDUAL		COLECTIVO	
		Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
1. Haber elegido esta escuela deportiva ha sido una buena decisión.	1.Muy en desacuerdo	1	0,60%	1	0,30%
	2.En desacuerdo	1	0,60%	2	0,60%
	3.De acuerdo	8	4,60%	25	7,40%
	4.Bastante de acuerdo	37	21,30%	85	25,00%
	5.Muy de acuerdo	127	73,00%	227	66,80%
2. Estoy conforme por haber inscrito a mi hijo/a en la escuela deportiva.	1.Muy en desacuerdo	0	0,00%	1	0,30%
	2.En desacuerdo	2	1,10%	3	0,90%
	3.De acuerdo	6	3,40%	21	6,20%
	4.Bastante de acuerdo	47	27,00%	86	25,30%
	5.Muy de acuerdo	119	68,40%	229	67,40%
3. Fue una buena decisión el que mi hijo/a pueda realizar actividades deportivas en esta escuela.	1.Muy en desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%
	2.En desacuerdo	2	1,10%	2	0,60%
	3.De acuerdo	4	2,30%	19	5,60%
	4.Bastante de acuerdo	36	20,70%	84	24,70%
	5.Muy de acuerdo	132	75,90%	235	69,10%
4. Estoy feliz/complacido por haber inscrito a mi hijo/a en la escuela deportiva.	1.Muy en desacuerdo	1	0,60%	1	0,30%
	2.En desacuerdo	1	0,60%	3	0,90%
	3.De acuerdo	6	3,40%	22	6,50%
	4.Bastante de acuerdo	38	21,80%	78	22,90%
	5.Muy de acuerdo	128	73,60%	236	69,40%

Nota: En esta tabla se muestra la totalidad de percepciones respecto a la satisfacción en relación con la organización y la actividad que realiza.

Por otro lado, se presenta la tabla correspondiente a la evaluación de instalaciones deportivas en un análisis sobre la conformidad de estructura y limpieza de los espacios que componen la organización deportiva.

Tabla 2

Evaluación de instalaciones deportivas.

Instalaciones					
Pregunta	Escala	INDIVIDUAL		COLECTIVO	
		Recuento	% de N columnas	Recuento	% de N columnas
1.Los Vestuarios/baños están suficientemente limpios y ordenados	1.Muy en desacuerdo	37	21,30%	105	30,90%
	2.En desacuerdo	14	8,00%	38	11,20%
	3.De acuerdo	34	19,50%	61	17,90%
	4.Bastante de acuerdo	51	29,30%	66	19,40%
	5.Muy de acuerdo	38	21,80%	70	20,60%
2. Los vestuarios/baños son lo suficientemente amplios y cómodos.	1.Muy en desacuerdo	34	19,50%	109	32,10%
	2.En desacuerdo	19	10,90%	35	10,30%
	3.De acuerdo	39	22,40%	65	19,10%
	4.Bastante de acuerdo	47	27,00%	76	22,40%
	5.Muy de acuerdo	35	20,10%	55	16,20%
3. Las instalaciones están suficientemente limpias y aptas para la práctica deportiva.	1.Muy en desacuerdo	8	4,60%	38	11,20%
	2.En desacuerdo	8	4,60%	26	7,60%
	3.De acuerdo	29	16,70%	68	20,00%
	4.Bastante de acuerdo	52	29,90%	86	25,30%
	5.Muy de acuerdo	77	44,30%	122	35,90%

Nota: En esta tabla muestra la totalidad de percepciones en la encuesta con respecto a las instalaciones.

Discusión

En primera instancia nuestros resultados en cuanto a la satisfacción del cliente con las organizaciones deportivas es el valor más positivo, en el cual el 90% corresponde a los padres de familia que se encuentran satisfechos con el servicio prestado. Teniendo en cuenta que esta dimensión corresponde de igual manera a la medida en la cual la población en general califica con mayor acierto, entre ellos dos estudios en los cuales emplearon la herramienta EPOD 2. Jonathan Nicolás-López y Juan Carlos Escaravajal-Rodríguez (2020) en su estudio en la

Universidad de Málaga con un total de 61 sujetos presenta un 98,4% en promedio de los usuarios que respecto a la satisfacción del cliente están conformes con haberse inscrito al club, y que fue una buena decisión realizar actividades deportivas en el mismo. (Pág. 108); de igual forma, López, M. C., & Fernández, J. G. (2014) La muestra se compuso de 112 usuarios de un club deportivo de baloncesto en Sevilla, en los cuales la satisfacción se concluyó en un promedio de 99,6%, destacando de esta manera el buen servicio que ofrece las escuelas deportivas en España (Pág. 104).

En este estudio, el deporte individual y colectivo se destaca con un porcentaje por encima del 80% el estar feliz y complacido con la decisión de pertenecer a la escuela de formación deportiva, y de esta misma manera las demás categorías no compiten con mucha diferencia del análisis positivo. Es por ello que es necesario ser crítico y velar por la mejora de todos los aspectos a evaluar, realizando un proceso de auto revisión y gestión de mejoras tal como lo apuntaba García et al. (2012), en el cual es indispensable instaurar labores de perfeccionamiento en cada una de los parámetros de calidad en pro de mejorar una visión global del deporte.

Con relación a la imagen del centro deportivo se obtiene un 91% entre ambas modalidades del deporte, en donde se refleja un aumento comparado con el Multicentro Deportivo Tokui, 252 cuestionarios justifican la satisfacción con la organización y los servicios que se prestan, demostrando en sus resultados un promedio de 96,6%. (Nuviala, A. N., et.al, (2008)

Identificando que se debe proponer vías de comunicación con el fin de desarrollar la cultura deportiva y la cultura de la organización (Nuviala Nuviala, A., et.al, (2011).

Los clubes de Fútbol base de la región de Murcia, España realizaron una investigación con una muestra de 1076 usuarios. Su objetivo era realizar una evaluación de la calidad en clubes de fútbol base, por medio del cuestionario SERVQUAL con el propósito de elaborar un método de progreso hacia las áreas que solicitan una mayor prioridad (Martínez Caro, E. (2015). Debido a que, para brindar el mejor servicio a los usuarios, las escuelas deportivas deben realizar un esfuerzo en mantener una constante evaluación de los atributos de calidad y satisfacción del cliente (Moreno, F. C., García, N. M., & Pomar, J. N. (2012).

Por otro lado, en la dimensión de las instalaciones, se ha obtenido una calificación no muy positiva de acuerdo a diferentes ítems valorados en el cuestionario, obteniendo un porcentaje debajo del 50% de la conformidad en los padres de familia de los deportistas. En sincronía con los datos actuales se presentan varios estudios en los cuales una incorrecta presentación de la instalación condiciona la impresión de los clientes. Solanellas, F., & Fanega, L. (2019) bajo el Modelo de (Dorado, 2006) se basó en un trabajo de 3 tipos de batería de preguntas, en las cuales se encuestaron 1.061 personas en el momento que salían de los centros deportivos, por lo cual el usuario puntúa con un 7,15 el grado con el que recomendaría dicha instalación, mientras que los técnicos puntuaron con un 6,00 y los responsables políticos que lo harán con un 6,40 (Pág. 107) En misma medida, Pérez-Ordás, R., Aznar Cebamanos, M., Nuviala, R., & Nuviala, A. (2019).

con una muestra de 1.080 estudiantes de educación secundaria, se evidencia una respuesta en promedio de 0,049. Es por ello que existe una alta semejanza en el bajo rango de la evaluación de espacios deportivos.

De acuerdo con nuestra revisión bibliográfica encontrada en la literatura en Europa específicamente en Turquía, se realizó un estudio de 286 deportistas menores de 18 años, en este estudio se manifiesta que la experiencia es un factor fundamental para considerar las condiciones físicas del lugar, expresando de esta manera la importancia de las instalaciones para la evaluación del deporte. Por lo anterior, se evaluaron a los padres de familia con intenciones de una correcta evaluación de cada uno de los aspectos (Berber, U., & Mollaoğulları, H. (2020).

Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & Hernández-Mendo, A. (2015). Realizaron un trabajo bajo una muestra de 59 participantes en el Centro Municipal de Deporte y Salud (CMDS) y el Polideportivo, de los cuales 31 usuarios/as infantiles, en el cual se realizaron entrevistas semiestructuradas por medio de la herramienta SERVQUAL a sus acudientes. Para lo consiguiente, entre los resultados más significativos, la población destaca el excelente impacto de los espacios deportivos, y la buena calidad, incluyendo pavimentos, césped, mayado y demás lugares deportivos indispensables. Y en comparación con el actual trabajo, donde no se presenta muy relevante la limpieza y existencia de lugares óptimos de preparación de los atletas haciendo referencia a otros espacios, como son los vestuarios y baños.

Es por ello que, el ítem que más destaca es la baja calificación que se interpreta de la limpieza de los baños, en la cual corresponde a un 40% en desacuerdo a los estándares de calidad por parte de los padres de familia. Lo anterior se evidencia en un problema global debido a que junto a varios estudios experimentan su inconformidad con el aseo de estos mismos (García, N. M., & García, R. J. G. (2018); (Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & Hernández-Mendo, A. (2016). Pérez-López et al. (2015). Las categorías mencionadas parecen ser el punto más crítico para tratar ya que se cree que por no estar en contacto directo con ellos, no presentan importancia. Lamentablemente, la realidad es otra y son respectivamente mal calificadas, demostrando todos los padres de familia una inconformidad con el aseo o total inexistencia de vestieres y baños.

Por el contrario, se encontró un estudio con resultados positivos mucho mejor valorado que el nuestro, en el cual se empleó la misma herramienta EPOD2 con la participación de 61 participantes que evidencian un resultado del 88,5% en un balance positivo acerca del manejo de espacios amplios que se lleva a cabo con respecto lugares que los usuarios hacen uso antes de cualquier competencia, y un 90,1% en el cual la población intervenida considera las instalaciones principales en un excelente estado (Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. C. (2020). De esta manera, Haro-González, M., et.al (2018) menciona que para la evolución del deporte es importante mantener una concordancia de calidad con la limpieza de cada uno de los lugares deportivos (Pág. 5).

En Argentina, se realizó un acercamiento territorial a la práctica deportiva de las escuelas municipales, allí se realizaron evaluaciones cualitativas a todo el personal de la Secretaría de Educación de la Municipalidad, en donde se destaca la ausencia del estado y de políticas públicas que intervengan con el espacio público hacia los deportistas. De lo anterior se concluye que se incumple el derecho de la recreación y el deporte para los menores. En su artículo de evaluación de los espacios deportivos refieren una falta de oportunidades de recreación, deficiencia en calidad y cantidad de espacios deportivos, servicios públicos y falta de seguridad como lo menciona Latorre et al. (2012) donde se valora la seguridad en el deporte escolar, la cual compete por el estado de conservación de cada una de las instalaciones, por su normalización y calidad, así mismo, interviene un personal activo de profesores que cumplen en el control de riesgos y a la prudencia de los deportistas.” (Pág. 50).

Un punto clave para la satisfacción del cliente es la seguridad y bienestar de los niños, por lo tanto, se debe priorizar que los espacios de práctica cumplan con un mínimo estándar de calidad y no ponga en peligro la integridad del deportista. (Hu, D., Zhou, S., Crowley-McHattan, Z. J., & Liu, Z. (2021); (Latorre, P. A., Mejía, J. A., Gallego, M., Muñoz, A., Santos, M. A., & Adell, M. (2012) Por último, se menciona un Estado apartado del tema deportivo la integridad para la práctica físico-deportiva desde sus inicios en la edad escolar y por supuesto en la mejora de los espacios públicos adaptados para el deporte(Lavín, 2019). A partir de ello, se presenta una similitud con los datos arrojados en la presente investigación la cual en sus resultados arroja una necesidad de mejora frente a los espacios deportivos necesarios para la integralidad de los deportistas y la

satisfacción al cliente. Como posibles mejoras para este tipo de problemas se debe ofrecer ítems de calidad en pro de fidelizar usuarios satisfechos, y todo enfocado hacia herramientas que logren aparentar un buen proceso formativo y calidad como antecedente de la satisfacción.

Conclusiones

En conclusión, la satisfacción del cliente demuestra un balance positivo en donde tanto el deporte en conjunto como individual concuerdan su lenguaje de excelencia frente a variantes como material, actividades, profesores, precio, y demás dimensiones que componen entre sí el componente de satisfacción al cliente.

En cuanto a las instalaciones deportivas disponen de los requerimientos mínimos, teniendo en cuenta que el deporte escolar en Bogotá obtiene una percepción regular por parte de los padres de familia debido a la falta de lugares pertinentes a la concentración y espacio de los niños para cambiarse. De igual manera la higiene que se presenta en los lugares donde existen este tipo de espacios. El deporte individual en cambio presenta una calificación mayor debido al espacio personalizado y ajustado a este tipo de deportistas.

Por último, se idéntica la herramienta EPOD 2, como una buena estrategia de implementación en evaluación de la calidad de diferentes dimensiones o categorías empleadas para cualquier tipo de centro deportivo o institución que lo requiera, por sobre todo de una sencilla aplicación, con

finés aplicados de forma periódica por los responsables de las instituciones y que resulte en beneficio a los clientes del servicio prestado.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Río-Rama, D., de la Cruz, M., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool in Sport and Health Centers. *International journal of environmental research and public health*, 16(20), 3942.
- Arribas, T. L., Arévalo, C. G., Hernando, M. M., Sobrino, G. D., & Vieira, M. B. (2015). Indicadores de calidad para los centros escolares promotores de actividad física y deportiva. *Apunts. Educación física y deportes*, 2(120), 27-35.
- Barshan, G., Elahi, A., & Aghaei, N. (2017). Impact of service quality on satisfaction, loyalty and intention to revisit of sport customers: The case study of swimming pools in Alborz Province. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 334-339.
- Berber, U., & Mollaoğulları, H. (2020). The effect of service quality on satisfaction of athletes participating in sport programmes. *European Journal of Physical Education and Sport Science*.
- Bernal García, A. (2013). Fidelización de clientes en organizaciones deportivas: calidad, valor percibido y satisfacción como factores determinantes.
- Calesco, V. A., & Both, J. (2021). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica (Quality of services provided by the gyms)(Calidad del servicio prestado por los gimnasios). *Retos*, (39), 18-23.
- Cárdenas García, J. S. (2018). Evaluación de la calidad del servicio de las escuelas deportivas del municipio de Facatativá, a través del modelo de análisis Servqual.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European journal of marketing*. Vol. 36 No. 7/8, pp. 811-828.
- Castillo-Rodriguez, A., Onetti-Onetti, W., & Chinchilla-Minguet, J. L. (2019). Perceived quality in sports centers in southern Spain: a case study. *Sustainability*, 11(14), 3983.

- Dias, C., Ferreira, A., Romão Pereira, A., & Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de psicología del deporte*, 28(2), 0049-58.
- García, N. M., & García, R. J. G. (2018). Calidad percibida y satisfacción de los usuarios de unas escuelas náuticas. *Journal of Sports Economics & Management*, (8), 37-62.
- Haro-González, M., Pérez-Ordás, R., Grao-Cruces, A., Nuviala, R., & Nuviala, A. (2018). Female users of unisex fitness centres and of fitness centres exclusive for women: Satisfaction. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*.
- Hernández, A. (2001). Un cuestionario para evaluar la calidad en programas de actividad física. *Revista de Psicología del deporte*, 10(2).
- Hu, D., Zhou, S., Crowley-McHattan, Z. J., & Liu, Z. (2021). Factors that influence participation in physical activity in school-aged children and adolescents: a systematic review from the social ecological model perspective. *International journal of environmental research and public health*, 18(6), 3147.
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte (2000) Escuelas avaladas. Recuperado de: <https://www.idrd.gov.co/escuelas-avaladas>
- Latorre, P. A., Mejía, J. A., Gallego, M., Muñoz, A., Santos, M. A., & Adell, M. (2012). Analisis de la seguridad de las instalaciones deportivas de las sedes de los juegos deportivos provinciales de Jaén. *Journal of Sport & Health Research*, 4(1).
- Lavín, J. (2019). Un acercamiento territorial a la práctica físico-deportiva de la población infantil que habita la ciudad de Córdoba, Argentina. *Cadernos de Saúde Pública*, 35, e00076518.
- Loranca Valle, C., Cuesta Valiño, P., & Núñez-Barriopedro, E. (2019). Gestión de calidad como estrategia clave de la felicidad en el deporte federado. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(18), 203-218.
- López, M. C., & Fernández, J. G. (2014). La percepción de calidad, valor y satisfacción de un club deportivo. La perspectiva de padres y deportistas adultos. *E-Balonmano. com: Revista de Ciencias del Deporte*, 10 (2), 99-112.

- Mármol, A. G., & Valenzuela, A. V. (2013). Análisis de la idea de deporte educativo. E-balonmano. com: *Revista de Ciencias del Deporte*, 9(1), 47-57.
- Martínez Caro, E. (2015). Gestión de la calidad de los servicios de los clubes de fútbol base. *Proyecto de investigación*.
- Molina García, N. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio de centros deportivos privados. Influencia de la gestión en el bienestar de los usuarios*.
- Morales Sánchez, V., Hernández Mendo, A., & Blanco Villaseñor, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del deporte*, 18(2), 0137-150.
- Moreno, F. C., García, N. M., & Pomar, J. N. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. E-balonmano. com: *Revista de Ciencias del Deporte*, 8(1), 67-81.
- Moreno, F. C., Hervás, J. C., & Gómez, J. M. (2012). Efecto del coste percibido, la calidad de servicio y la satisfacción sobre las intenciones futuras del espectador. *Estudios de Economía Aplicada*, 30(2), 619-636.
- Navarro, S., & Maqueira, G. (2009). La iniciación deportiva. El deporte escolar y el desarrollo motriz del niño. *Revista deficiencias aplicadas al deporte*, 1(3), 1-7.
- Nicolás-López, J., & Escaravajal-Rodríguez, J. C. (2020). Satisfacción con los servicios deportivos del Campus Universitario de Espinardo. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 105-112.
- Nuviala, A. N., Fajardo, J. A. T., Llopis, J. I., & Miguel, D. F. (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 Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J. A., Fernández Martínez, A., Pérez Turpin, J. A., Nuviala Nuviala, R. (2011). Calidad del servicio deportivo en la edad escolar desde una doble perspectiva.
- Nuviala, R. N., Ordás, R. P., Gámez, G. M., & Miguel, D. F. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas

organizadas (Incidence of gender and age on the quality, satisfaction and perceived value of users of organized sports activities). *Retos*, 42, 37-46.

Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., & 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.

Pérez-Ordás, R., Aznar Cebamanos, M., Nuviala, R., & Nuviala, A. (2019). Evaluation of extracurricular sports activities as an educational element for sustainable development in educational institutions. *Sustainability*, 11(12), 3474.

Romero Granados, S. (2000). Reflexiones conceptuales de iniciación deportiva escolar y estudio de dos enfoques metodológicos. In *I Congreso Nacional de Deporte en edad escolar. Dos Hermanas* (pp. 81-109). Ayuntamiento de Dos Hermanas, Patronato Municipal de Deportes.

Solanellas, F., & Fanega, L. (2019). Análisis comparativo sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos municipales del Baix Llobregat. *Psicología del Deporte Vol 28*, nº 1, 2019: Revista de Psicología del Deporte, 281, 105.