



## **Análisis bibliométrico de percepción de la calidad en el deporte en la base de datos Scopus**

**Víctor Andrés Padilla Urquidí<sup>1</sup>**

[victor.padillarq@uanl.edu.mx](mailto:victor.padillarq@uanl.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-9430-0298>

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva  
México

**Erika Alexandra Gadea Cavazos**

[erika.gadeacv@uanl.edu.mx](mailto:erika.gadeacv@uanl.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-2844-6675>

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva  
México

**Raquel Morquecho Sánchez -**

[raquel.morquechosn@uanl.edu.mx](mailto:raquel.morquechosn@uanl.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-4993-8027>

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva  
México

**José Alberto Pérez García**

[jose.perezgc@uanl.edu.mx](mailto:jose.perezgc@uanl.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-8665-9938>

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva  
México

**María Fernanda León-Alcerreca**

[fernanda.leonlc@uanl.edu.mx](mailto:fernanda.leonlc@uanl.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-6373-4309>

Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva  
México

### **RESUMEN**

La cienciometría es el estudio cuantitativo de la producción científica, una de sus ramas es la bibliometría; la cual mide específicamente las publicaciones. El objetivo de esta investigación fue realizar un análisis bibliométrico de la percepción de la calidad en el deporte. Para esto se ha seleccionado la base de datos Scopus de Elsevier, ya que los documentos que se almacenan aquí cuentan con indicadores de calidad. Se encontraron un total de 29 artículos publicados a partir del año 2005. De los 29 artículos, 27 corresponden a ciencia aplicada y 2 a ciencia básica, esto por ser investigaciones de revisión. Fueron en los años 2011 y 2019 donde se observó la más alta cantidad de artículos publicados con 4 cada uno. El análisis bibliométrico sobre la percepción de la calidad en el deporte genera información importante sobre esta línea de investigación, ya que se ha observado que se ha realizado en usuarios, espectadores y turistas, teniendo en cuenta cuál es su percepción de la calidad en el entorno deportivo. Podemos concluir que en la identificación de los estudios publicados cobran importancia a partir del 2005, ya que es después de este año comienza la identificación de estos.

**Palabras clave:** *percepción de la calidad; servicios deportivos; análisis bibliométrico.*

---

<sup>1</sup> Autor Principal

# **Bibliometric analysis of quality perception in sports on Scopus database**

## **ABSTRACT**

Scientometrics is the quantitative study of scientific production, one of its branches is bibliometrics; which specifically measures publications. The purpose of this research was to carry out a bibliometric analysis of the perception of quality in sport. For this, Elsevier Scopus database has been selected since the documents stored here have quality indicators. A total of 29 articles published from the year 2005 were found. Of the 29 articles, 27 correspond to applied science and 2 to basic science, this being review research. It was in the years 2011 and 2019 where the highest number of articles published was observed with 4 each. The bibliometric analysis on the perception of quality in sport generates important information on this line of research, since it has been observed that it has been carried out on users, spectators and tourists, taking into account their perception of quality in the sports environment. We can conclude that in the identification of published studies they become important from 2005, since it is after this year that their identification begins.

**Keywords:** *quality perception; sport services; bibliometric analysis*

*Artículo recibido 15 marzo 2023*

*Aceptado para publicación: 30-abril 2023*

## INTRODUCCIÓN

La cienciometría es el estudio cuantitativo de la producción científica, una de sus ramas es la bibliometría; la cual mide específicamente las publicaciones. Con miles de revistas científicas y cada una publicando centenares de artículos por año, es evidente que la producción mundial es inmensa además de que es imposible medirla manualmente (Yostin et al., 2021). Algunas de las ventajas de este tipo de investigaciones es que contribuyen a la divulgación de elementos de los cuales forman parte de la evaluación de profesionales o bien de grandes instituciones. Hablando de las ventajas en estos estudios es que son documentos que reciben muchas citas por lo que aumenta el prestigio de la revistas (Dorta-Contreras, 2018).

Se entiende por percepción de la calidad de servicio como el resultado de un proceso de evaluación en donde el usuario compara sus expectativas con el servicio que ha recibido, a el resultado de este proceso será la calidad percibida del servicio (Grönroos, 1984). La experiencia del usuario con el servicio ha sido considerada como una de las variables más importantes e influyentes. En el contexto de los servicios deportivos, la calidad percibida y su relación con la satisfacción son las variables más utilizadas (Serrano y Segado Segado, 2015).

Asimismo, la calidad del servicio se construye en la mente de los usuarios, este se basa en el conocimiento de las necesidades y expectativas que ellos tienen (Izquierdo Espinoza, 2021). Por este motivo, hoy en día, el usuario se ha convertido en la clave principal de la eficiencia y eficacia de una organización deportiva (Morquecho-Sánchez et al., 2016). Por otra parte, la calidad es un medio que las organizaciones deportivas utilizan para diferenciarse en el mercado de otras y así, conseguir un crecimiento, además de distintos beneficios. De modo que una buena gestión de la calidad en las entidades deportivas propone una evolución en cuanto a las exigencias del mercado, en este sentido Morales-Sánchez y colaboradores (2016), mencionan que la calidad es una alternativa de mejora en la competitividad y otro medio para diferenciar los productos y servicios de la organización, de igual forma distintos autores en sus investigaciones (Gadea-Cavazos et al., 2018; Morquecho-Sánchez et al., 2016, 2021) nos dicen que existen diversas herramientas las cuales evalúan la percepción de la calidad en distintos sectores y organizaciones deportivas.

La investigación presenta un valor teórico que se centra en la revisión de la literatura y publicaciones

científicas sobre la percepción de la calidad en el deporte. Lo anterior, con el objetivo de la mejora continua, generando así, recomendaciones para futuras investigaciones sobre la calidad.

Ahora bien, la temática que se ha considerado es un análisis bibliométrico generando la pregunta de investigación; ¿Cuál es el análisis bibliométrico en la base de datos Scopus sobre la percepción de la calidad en el deporte?

A partir de indicadores bibliométricos de los documentos registrados en la base datos Scopus se generan los siguientes objetivos específicos; (1) Identificar la producción científica de la percepción de calidad en el deporte; (2) Clasificar la producción científica en base a los resultados obtenidos; y (3) Describir las categorías identificadas en la producción científica.

Se ha seleccionado la base de datos Scopus de Elsevier, ya que los documentos que se almacenan aquí cuentan con indicadores de calidad además del volumen de esta base de datos. La búsqueda se realizó el día 30 de octubre de 2021.

El documento se encuentra organizado en las siguientes secciones; metodología, apartado donde se explica el proceso llevado a cabo para recopilar la información. El siguiente apartado es el del análisis general finalizando con las conclusiones y futuras líneas de investigación.

## **METODOLOGÍA**

### *Diseño de investigación*

La investigación es de diseño bibliométrico la cual permite la selección y organización de documentos (Montero y León, 2007). Esta metodología consta de la búsqueda y selección de información; seguido de clasificación según su categorización de los documentos seleccionados y finalmente del análisis de los datos encontrados.

### *Procedimiento*

Para comenzar, para la búsqueda y selección de información, se utilizó la base de datos Scopus, la cual es una fuente confiable que abarca de gran forma las áreas de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes (Semaan Llurba, 2018). La búsqueda se realizó en octubre 2021 y donde se usó el término “quality perception” para encontrar coincidencias en los títulos, resúmenes y palabras clave. La determinación de la muestra estuvo ajustada por el uso de búsqueda avanzada de la base de datos Scopus. En dicha búsqueda se introdujeron las siguientes líneas de código: ( TITLE-ABS-KEY ( "quality perception" ) AND TITLE-ABS-KEY ( "sport\*" ) ), con la cual se obtuvieron 29 artículos. Posteriormente, se

procedió a descargar el archivo en su formato .csv con los datos correspondientes a cada una de las publicaciones registradas (información de citas, información bibliográfica, resumen y palabras clave, entre otra información). Seguido de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo por medio de una categorización de los resultados obtenidos. Para categorizar los resultados se hizo por medio de tema de investigación.

Por último, se procedió a realizar un análisis del archivo formato .csv a través del software VOSviewer versión 1.6.17 sobre las redes de autores, países, palabras temáticas, así como sus respectivas redes temporales y mapas de calor.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se encontraron un total de 29 artículos publicados a partir del año 2005. De los 29 artículos, 27 corresponden a ciencia aplicada y 2 a ciencia básica, esto por ser investigaciones de revisión. Fueron en los años 2011 y 2019 donde se observó la más alta cantidad de artículos publicados con 4 cada uno. La universidad con más publicaciones en este periodo fue la Universidad de Florida con 5 publicaciones. En cuanto al análisis cuantitativo; 16 artículos pertenecen a la categoría de calidad percibida; 4 a calidad de servicio; 2 a comunicación y finalmente se crearon 7 categorías con solo 1 artículo, estas son; alto rendimiento, Servicio Automotriz, Calidad de amistad, Calidad de sueño, Calidad de vida universitaria, Enfermería y, por último, Marketing.

### *Indicadores de producción*

En base a las 29 publicaciones encontradas según el tipo de documentos (artículos originales y artículos de revisión), indicó la tendencia de crecimiento de publicaciones hasta el año 2011 (Figura 1). Fue en este año 2011 uno de los más productivos con 4 publicaciones. Resaltando que en el periodo 2006-2008 y en los años 2012 y 2017 periodo en el cual no se registró ninguna publicación.

En la figura 1 se observan que los años con mayor número de publicaciones fueron el 2011 y 2019 con un total de 4 publicaciones, seguido de los años 2006, 2009, 2010, 2015, 2016, 2018 y 2021 con 2 publicaciones cada año. Finalmente, los años 2013, 2014 y 2020 cuentan con tan solo 1 publicación por año.

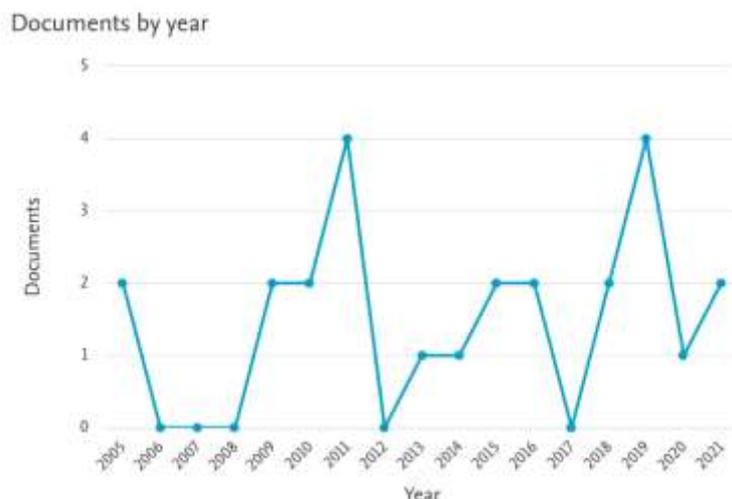


Figura 1 Total de publicaciones por año

*Documentos por país de producción*

Respecto a las investigaciones publicadas por país (Figura 2), se observa que Estados Unidos y Corea del Sur, son los países que cuentan con más trabajos al respecto; con 8 y 5 investigaciones cada uno. Seguido de Turquía y Reino Unido ambos países con 4 publicaciones. Después Portugal y España con 3 respectivamente y con 2 investigaciones se observan a Brasil y Grecia, por último, Bélgica y Chipre con 1 investigación cada uno de ellos.

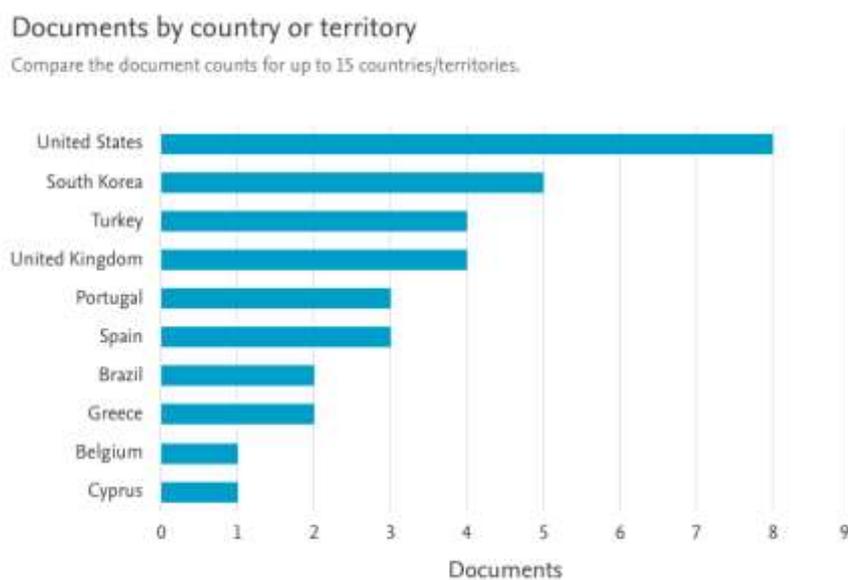


Figura 2. Total de investigaciones publicadas por país

*Productividad Institucional*

En la productividad institucional, se puede observar en la Figura 3 a la Universidad de Florida con 5 publicaciones, la Universidad Kyung Hee con 4 publicaciones, 2 publicaciones se encuentran; la

Universidad del Estado de Florida, la Universidad de Porto y la Universidad Aristotle de Thessaloniki. y con 1 publicación la Universidad de gestión de TISBI, un departamento de ciencia y salud, la Universidad Estatal de Ohio, la Universidad de Manchester y finalmente 1 publicación que no cuenta con identificación de procedencia.

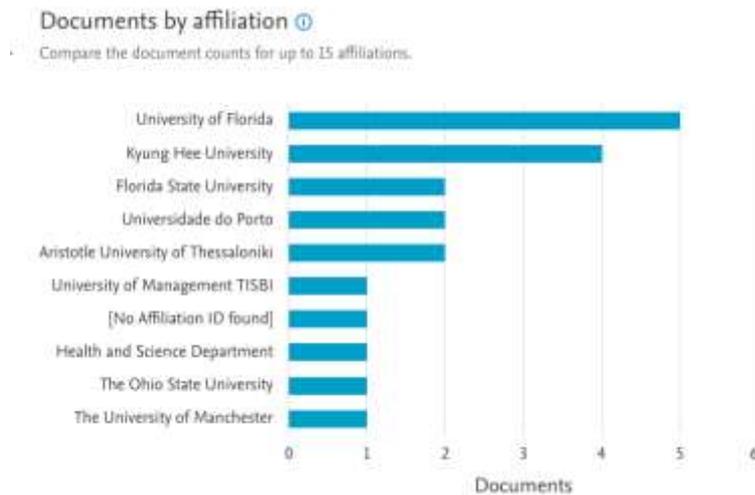


Figura 3. Producción de publicaciones por institución

Finalmente, en el conteo de publicaciones por autor (Figura 4), se observa que Ko, Y.J. es el autor con mas publicaciones, seguido de Lee, J.H. y en el tercer puesto los autores Alexandris y Cattani.

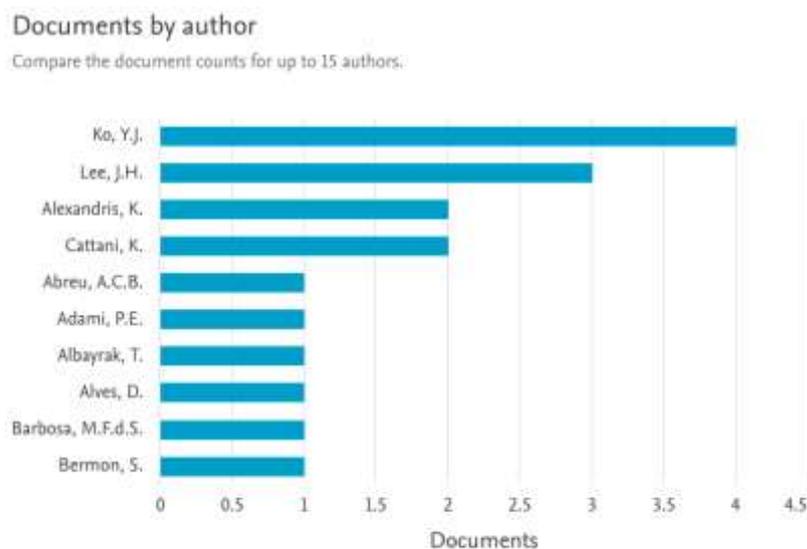


Figura 4. Producción de publicaciones por autor

*Indicadores de categorización y cocitación de autores*

Para determinar las categorizaciones de forma manual se utilizó el archivo descargado en formato .csv donde las investigaciones se dividieron en 10 categorías (Alto rendimiento, servicio automotriz, calidad de amistad, calidad de servicio, calidad de sueño, calidad de vida universitaria, calidad percibida, comunicación, enfermería y marketing).

Aunque en otro sentido, también se realizó una categorización por medio del software VOSviewer donde se encontraron un total de 8 categorizaciones (Figura 5) las cuales son; servicio de calidad; evento de calidad, genero, comportamiento del consumidor, eventos deportivos, deportes y humanos.



Figura 5. Red de categorización por medio VOSviewer

Para complementar la información, se indagó sobre los autores más cocitados (Figura 6). En un análisis similar al anterior; Lee, Ko y Cattani.

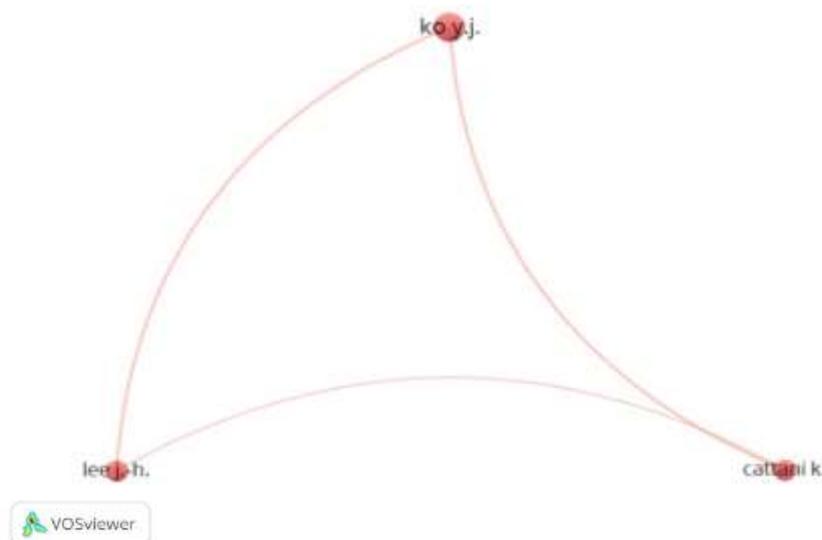


Figura 6. Red de autores cocitados

## **DISCUSIÓN**

Los estudios de carácter bibliométrico son más valorados por países que cuentan con mayor desarrollo científico (Camps, 2007) y aunque no se han encontrado estudios previos sobre el análisis bibliométrico de la producción científica acerca de la percepción hacia la calidad en el deporte, esta investigación aporta conocimiento relevante en la documentación científica de esta temática, dado que permite caracterizar la producción científica en el mismo tema de calidad percibida en el deporte.

Al realizar este estudio se han encontrado estudios bibliométricos en el deporte, pero en otro enfoque como por ejemplo el de economía en el deporte (Sánchez y Castellanos, 2012), el papel de la mujer en las tesis doctorales de ciencias del deporte (Ortega et al., 2015) y sobre tesis doctorales en la psicología del deporte (Olmedilla et al., 2017).

La cocitación es otro de los aspectos importantes ha tomar en cuenta, ya que nos permite analizar de que forma interactuaron los autores entre si además de unos con otros. En base a los resultados obtenidos se puede observar la cocitacion de autores (Yong Jae Ko et al., 2011; Yong Jaea Ko et al., 2010; Lee et al., 2011) en el tema de servicios de calidad y satisfacción en eventos deportivos.

Se reafirma lo señalado por Campos et al., (2019) sobre la importancia de la calidad, ya que se percibe de manera diferente según las características de los participantes y que se deben adecuar dependiendo a las percepciones para mantener la satisfacción y fidelidad de los participantes. Lo anterior lo confirman García Fernández et al., (2014) y Jae ko et al., (2010) quienes sugieren que una buena gestión de la calidad de los servicios y la participación de los usuarios influye directamente en la satisfacción y percepciones positivas en servicios deportivos.

## **CONCLUSIONES**

El análisis bibliométrico sobre la percepción de la calidad en el deporte genera información importante sobre esta línea de investigación, ya que se ha observado que se ha realizado en usuarios, espectadores y turistas, teniendo en cuenta cuál es su percepción de la calidad en el entorno deportivo.

Podemos concluir que en la identificación de los estudios publicados cobran importancia a partir del 2005, ya que es después de este año comienza la identificación de estos. Ahora bien, en la clasificación de artículos de forma manual se dividieron en 10 categorías mientras que en el software VOSviewer se

clasificaron en 9 categorías. Por otra parte, en las categorías identificadas, estas no coinciden con las arrojadas por el software.

Cabe destacar que la categoría más investigada fue la de la calidad percibida, esto con el objetivo de realizar una mejora continua de los servicios deportivos y aumentar la satisfacción en los usuarios o consumidores. En otras investigaciones se llegó a la conclusión de que una buena gestión de los servicios deportivos ofrecidos influye en las intenciones futuras de los usuarios.

Por último, para futuras líneas de investigación relacionadas con estudios bibliométricos sobre esta línea de investigación, se recomienda la utilización de más bases de datos. Además de fijar el tiempo establecido en los filtros, así como también llevar a cabo un análisis del número de citas usadas en publicaciones de revistas indexadas.

### **APLICACIONES PRÁCTICAS**

Los resultados de esta investigación nos permiten conocer los indicadores bibliométricos de la percepción de la calidad en el deporte. Como se ha podido observar existen estudios del tema en distintos ámbitos (usuarios, espectadores, turistas) los cuales se pueden tomar en cuenta para la realización de una mejora continua en cuanto a los servicios deportivos ofrecidos. Así como lo indica García y colaboradores (2014) el estudio de la calidad percibida en los servicios deportivos es uno de los pasos importantes para la fidelización del usuario. Es por esto que, la fidelización del mismo es uno de los objetivos principales que se proponen las organizaciones deportivas al momento de brindar un servicio, esto con el propósito de sobrevivir en el mercado competitivo de las mismas organizaciones.

Otro aspecto a destacar es análisis de la literatura de la gestión del deporte; que dentro de sus variables nos habla sobre las intenciones futuras de los usuarios, la cual es información valiosa para los gestores deportivos para obtener usuarios fieles a sus servicios (García Pascual et al., 2019).

Al revisar los detalles de las aplicaciones prácticas, encontramos distintos propósitos en las publicaciones dirigidos especialmente a gestores deportivos. Dentro los mencionados se encuentran; (1) la recuperación de la información publicada, (2) obtención de nuevo conocimiento, (3) revisión de bibliografía y estados del arte sobre el tema, (4) análisis de la ciencia, (5) evaluación y gestión de la calidad en servicios deportivos.

Finalmente, para futuras líneas de investigación en el tema, se recomienda el uso de más bases de datos, así como ampliar el periodo de búsqueda, esto con el objetivo de incrementar la información obtenida.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Campos, F., Craveiro, D., Alves, D., Bernardo, F., Cardoso, F., Martins, F., Mendes, R., & Gomes, R. (2019). A Percepção Dos Praticantes De Hidroginástica Em Relação à Qualidade Do Instrutor. *Revista Iberoamericana de Psicología Del Ejercicio y El Deporte*, 14(1), 28–33.
- Camps, D. (2007). Estudio bibliométrico general de colaboración y consumo de la información en artículos originales de la revista Universitas Médica, período 2002 a 2006. *Universitas Médica*, 48(4), 358–365.
- Dorta-Contreras, A. J. (2018). Ciencia a la medida. Estudios bibliométricos y cuantitativos en una nueva sección. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(4), 508–509. <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/2404>
- Gadea-Cavazos, E. A., Morquecho-Sánchez, R., Pérez-García, J. A., & Morales-Sánchez, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 18(3), 150–168.
- García Fernández, J., Fernández Gavira, J., & Bernal García, A. (2014). La percepción de calidad y fidelidad en clientes de centros de fitness low cost. *Suma Psicológica*, 21(2), 123–130. [https://doi.org/10.1016/s0121-4381\(14\)70015-3](https://doi.org/10.1016/s0121-4381(14)70015-3)
- García Pascual, F., Molina García, N., & Mundina Gómez, J. (2019). Influencia de la satisfacción y el valor percibido sobre el “ Word of Mouth ” en los usuarios de centros deportivos. *SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias Del Deporte*, 8(1), 29–35.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La Calidad De Servicio En La Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jae ko, Y., Kyoum Kim, Yu, Kil Kim, M., & Hak Lee, J. (2010). The role of involvement and identification on event quality perceptions and satisfaction: A case of US Taekwondo Open.

- Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22(1), 25–39.  
<https://doi.org/10.1108/13555851011013137>
- Ko, Yong Jae, Zhang, J., Cattani, K., & Pastore, D. (2011). Assessment of event quality in major spectator sports. *Managing Service Quality*, 21(3), 304–322.  
<https://doi.org/10.1108/09604521111127983>
- Ko, Yong Jaea, Kim, M. K., Kim, Y. K., Lee, J.-H., & Cattani, K. (2010). Consumer Satisfaction and Event Quality Perception: A Case of us Open Taekwondo Championship. *Event Management*, 14(3), 205–214.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3727/152599510X12825895093597>
- Lee, J. H., Kim, H. D., Ko, Y. J., & Sagas, M. (2011). The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy. *Sport Management Review*, 14(1), 54–63.  
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2010.02.002>
- Montero, I., & León, O. G. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847–862.
- Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Ceballos-Gurrola, O., & Medina-Rodríguez, R. (2016). Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (QUNISPORT): Programa Factor. *Revista Iberoamericana de Psicología Del Ejercicio y Del Deporte*, 11(2), 271–277.
- Morquecho-Sánchez, R., Morales-Sánchez, V., Ceballos, O., Pineda-Espejel, H. A., & Zamarripa, J. (2021). Evaluación de la calidad percibida de los programas de voluntariado deportivo universitario al contexto mexicano: Universiada Nacional. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 21(2), 174–182. <http://revistas.um.es/cpd>
- Olmedilla, A., Abenza, L., Serrano, A., Muñoz, A. M., García-Angulo, F., & Ortega, E. (2017). Estudio bibliométrico de tesis doctorales sobre psicología del deporte. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 17(2), 121–130.
- Ortega, E., Valdivia, P., Olmedilla, A., Martínez, M. T., & Villarejo, D. (2015). Estudio bibliométrico del papel de la mujer en las tesis doctorales de ciencias del deporte. *Journal of Sport and Health Research*, 7(2), 139–148.

- Sánchez Santos, J. M., & Castellanos García, P. (2012). La economía del deporte en España : Análisis bibliométrico de una década ( 2002-2011 ). *Estudios de Economía Aplicada*, 30(2), 419–439.
- Semaan Llurba, S. (2018). *¿Qué es Scopus? ¿Y para qué sirve?* Sant Joan de Déu Biblioteca. <https://bibliosjd.org/2018/01/24/scopus-que-es-para-que-sirve/#.YZhxQdDMI2w>
- Serrano, J. A., & Segado Segado, F. (2015). Análisis de las herramientas de medición de percepción de la calidad en los servicios deportivos: Revisión de la literatura. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 10(28), 67–76. <https://doi.org/10.1080/1999.00405000.10750185>
- Yostin, A. J., Monge-Nájera, J., Murillo-González, D., & Michán-Aguirre, L. (2021). Cómo aplicar la bibliometría a la investigación ecológica. *Ecosistemas*, 30(2), 1–4. <https://doi.org/10.7818/ECOS.2256>