

RIASPORT

RED ESTATAL DE INVESTIGACIÓN APLICADA SOBRE SEGURIDAD DEPORTIVA



LA SEGURIDAD DEPORTIVA A DEBATE IV

EDITORES

JOANA COSTA
DIMAS PINTO
GABRIEL FLORES ALLENDE
ANA MARÍA MAGAZ GONZÁLEZ
MARTA GARCÍA TASCÓN

EDITORIAL DYKINSON



Ailton Fernando Santana de Oliveira	Juan Antonio Arjona González
Aldina Sofia Silva	Keyla Andrea Porras Ramírez
Ana María Gallardo Guerrero	Leonor Gallardo-Guerrero
Ángeles Miranda Martínez	Luis López Catalán
António João Mendes de Jesus Brandão	María del Pilar Méndez Sánchez
Ariana Linette Acosta González	María José Arenilla Villalba
Blanca López Catalán	María José Maciá Andreu
Bruno Avelar-Rosa	Marta García Tascón
Cairo Gabriel Borges Junqueira	Miguel Nery
Carlos Herrera Pombero	Noelia González-Gálvez
Cristina Pedrosa Leis	Omar Velarde Martínez
Daniel Duclos-Bastías	Oscar David Bolívar Silva
Darío Pérez Brunicardi	Pablo Caballero Blanco
David Alarcón Rubio	Pablo González García
Dimas Pinto	Patricia I. Jaenes-Amarillo
Gabriel Flores Allende	Paulo Pinheiro
Gonçalo Dias	Rafael Peñaloza Gómez
Inês Oliveira Gonçalves	Raquel Aparicio-Mera
Joana Costa	Raquel Morquecho Sánchez
Joana Rodrigues Carvalho	Raquel Vaquero-Cristóbal
José Carlos Jaenes Sánchez	Roberto Silva Piñeiro
Jorge García-Unanue	Rui Mendes
José Luís Felipe	Sandrielly Lavínia Andrade Santos
José Luis Gómez Calvo	

LA SEGURIDAD DEPORTIVA A DEBATE IV

JOANA COSTA

DIMAS PINTO

GABRIEL FLORES ALLENDE

ANA MARÍA MAGAZ GONZÁLEZ

MARTA GARCÍA TASCÓN

Editores



DYKINSON

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

Diríjase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web www.conlicencia.com o por teléfono en el 917021970 / 932720407

Este libro ha sido sometido a evaluación por parte de nuestro Consejo Editorial.
Para mayor información, véase www.dykinson.com/quienes_somos.

La Red “RIASPORT Red estatal de investigación aplicada sobre seguridad deportiva” ha sido financiada con cargo a la Convocatoria de concesión de ayudas para la creación de «Redes de Investigación en Ciencias del Deporte» para el año 2019, con el número de expediente 03/UPB/19 y resolución del día 26 de julio de 2019.
También, con cargo a la Convocatoria de ayudas a «Redes de Investigación en Ciencias del Deporte» para el año 2021, con el número de expediente 14/UPB/21 y resolución de 20 de julio de 2021 y, mediante el expediente 32/UPB/23, resolución de 16 de mayo para el año 2023

*Los autores agradecen al Grupo PAIDI MOTTVADO2
(Movimiento, Técnicas de intervención, Valores, Aprendizaje, Deporte y Seguridad)
de la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla-España, la financiación para publicar este libro.*

© Los autores

© Diseño de Portada: Gabinete de Comunicação e Imagem
do Instituto Europeu de Estudos Superiores (IEES)

Editorial DYKINSON, S.L.
Meléndez Valdés, 61 – 28015 Madrid
Teléfono (+34) 91544 28 46 – (+34) 91544 28 69
e-mail: info@dykinson.com
<http://www.dykinson.es> / <http://www.dykinson.com>

ISBN: 979-13-7047-062-3
DOI: <https://doi.org/10.14679/4784>

Maquetación:
Realizada por los autores

ÍNDICE

Prólogo	9
Dimas Pinto e Joana Costa	
Prólogo del Instituto Português do Desporto e Juventude (IPDJ).....	11
Ricardo Gonçalves Ribeiro Gonçalves	
Prólogo del Consejo Superior de Deportes (CSD)	13
José Manuel Rodríguez Uribes	
Presentación	15
Dra. D ^a . Joana Costa - D. Dimas Pinto - Dr. D. Gabriel Flores Allende - Dr. D ^a . Ana M ^a Magaz González - Dra. D ^a . Marta García Tascón	

Bloque I

Seguridad en instalaciones deportivas y equipamientos deportivos

Capítulo 1. Gestão e segurança de parques infantis e equipamentos desportivos....	19
Professor Doutor Gonçalo Dias - Professor D. Dimas Pinto - Professor Doutor Rui Mendes	
Capítulo 2. Planes de seguridad para las actividades deportivas	29
D. José Luis Gómez Calvo	
Capítulo 3. Aspectos para la mejora de seguridad por la contaminación por microplásticos. Líneas de actuación en césped artificial deportivo	44
Dr. D. Jorge García-Unanue - Dr. D. José Luís Felipe - Dra. D ^a . Leonor Gallardo-Guerrero	
Capítulo 4. El certificado S+: Garantizando la seguridad y la calidad en los espacios infantiles.....	57
D ^a . M ^a Ángeles Miranda Martínez	

Capítulo 5. La gestión del mantenimiento en la prevención del riesgo y la seguridad en instalaciones deportivas 73
Dr. D. Omar Velarde Martínez - Dr. D. Gabriel Flores Allende

Bloque II

Aplicación de tecnología en la seguridad en entidades deportivas

Capítulo 6. Realidad aumentada: propuesta de innovación docente de seguridad de los equipamientos deportivos para aplicar en el ámbito educativo 95
Dra. D^a. Marta García-Tascón - Dra. D^a. María José Maciá Andreu -
Dra. D^a. Raquel Vaquero-Cristóbal - Dra. D^a. Noelia González-Gálvez -
Dra. D^a. Ana María Gallardo Guerrero

Capítulo 7. Segurança digital no desporto 113
Doutor D. Paulo Pinheiro

Bloque III

Otras perspectivas aplicadas a la seguridad deportiva

Capítulo 8. O esporte e a projeção internacional no contexto sergipano 137
D^a. Sandrielly Lavínia Andrade Santos - Dr. D. Cairo Gabriel Borges Junqueira -
Dr. D. Ailton Fernando Santana de Oliveira

Capítulo 9. Análise da formação em segurança das organizações e agentes desportivos – estudo piloto 163
Professora Doutora Joana Costa - Professor D. Dimas Pinto -
Professora Doutora Inês Oliveira Gonçalves - Professora Doutora Aldina Sofia Silva -
Professora Doutora Joana Rodrigues Carvalho - Professora Doutora Marta García Tascón

Capítulo 10. Cultura ciclista y jurisprudencia sobre accidentes 173
Dr. D. Roberto Silva Piñeiro - D^a. Cristina Pedrosa Leis -
Dr. D. António João Mendes de Jesus Brandão

Capítulo 11. La experiencia del aficionado sobre la seguridad en estadios de la liga MX en el área metropolitana de Monterrey 191
D^a. Ariana Linette Acosta González - Dra. D^a. Raquel Morquecho Sánchez -
Dr. D. Gabriel Flores Allende

Bloque IV
Seguridad deportiva para diferentes usuarios/as

Capítulo 12. Proteção de crianças e jovens no desporto: o caminho trilhado por Portugal.....	213
Professor Doutor D. Bruno Avelar-Rosa - Professor Doutor D. Miguel Nery	
Capítulo 13. Seguridad y otros aspectos sobre la calidad de un servicio deportivo universitario	225
Dr. D. Daniel Duclos-Bastías - D ^a . Raquel Aparicio-Mera	
Capítulo 14. Formación de deportistas escolares, reto de la seguridad deportiva ...	237
D. Oscar David Bolívar Silva - D ^a . Keyla Andrea Porras Ramírez - Dra. D ^a . Marta García Tascón	
Capítulo 15. Seguridad en el deporte para personas mayores: claves para un envejecimiento activo y saludable	251
D ^a . Raquel Aparicio-Mera - Dr. D. Daniel Duclós-Bastías	
Capítulo 16. La seguridad moral y ética. La trascendencia del respeto	261
Dr. D. José Carlos Jaenes Sánchez - María José Arenilla Villalba - Rafael Peñaloza Gómez - María del Pilar Méndez Sánchez - Patricia Isabel Jaenes-Amarillo - Pablo García González - David Alarcón Rubio	
Capítulo 17. Gestión del acoso entre iguales en el ámbito deportivo. lecciones aprendidas en las escuelas	276
Dra. D ^a . Blanca López Catalán - Dr. D. Luis López Catalán	
Capítulo 18. Propuesta formativa sobre la seguridad en las actividades físicas en el medio natural en contexto universitario.....	290
Dr. D. Pablo Caballero Blanco - Dr. D. Darío Pérez Brunicardi - D. Juan Antonio Arjona González - D. Carlos Herrera Pombero	

Capítulo 13.

Seguridad y otros aspectos sobre la calidad de un servicio deportivo universitario

Dr. D. Daniel Duclos-Bastías

*Grupo iGEO, Escuela de Educación Física, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile y Metis Research Lab, Facultad de Negocios y Tecnología, Universidad Alfonso X el Sabio (UAX), España.
Orcid Orcid 0000-0002-9020-5776*

D^a. Raquel Aparicio-Mera

*Grupo IGOID, Facultad de Ciencias del Deporte
Universidad de Castilla-La Mancha, España.
Orcid Orcid 0000-0002-4782-7772*

DOI: <https://doi.org/10.14679/48222>

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios deportivos, al igual que otros tipos de servicios, se definen principalmente por la percepción de los usuarios y no tanto por las expectativas de las organizaciones que los prestan. De acuerdo con diversas investigaciones, la satisfacción del usuario y la conformidad con el servicio son factores esenciales para medir la calidad del servicio, dado que esta se basa en la percepción del usuario, y no en una definición objetiva por parte de la organización. Esto significa que la calidad se construye en función de lo que los usuarios esperan recibir y lo que efectivamente experimentan.

En el ámbito deportivo, los usuarios han evolucionado, y ahora se consideran consumidores más experimentados, con expectativas claras sobre los beneficios que desean obtener de los servicios. La expansión de la práctica físico-deportiva ha aumentado el número de usuarios, lo que ha obligado a las organizaciones a implementar estrategias de marketing y herramientas para ajustarse a este sector en constante cambio. En este contexto, medir la calidad del servicio se convierte en una herramienta crucial para gestionar la calidad y evaluar las actitudes y percepciones de los usuarios antes y después de utilizar el servicio. Los estudios de Yacout (2010) y Parasuraman et al. (1985) destacan que la calidad del servicio está relacionada con la discrepancia entre las expectativas del usuario y sus percepciones, siendo el concepto de calidad muy dinámico y sujeto a cambios de preferencias y necesidades.

La calidad percibida por los usuarios es subjetiva y depende de factores internos y externos. Para asegurar la calidad en los servicios deportivos, es necesario que los prestadores ofrezcan ciertos criterios como capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y otros aspectos tangibles. Estos elementos juegan un papel clave en la fidelización del usuario, ya que la calidad percibida influye directamente en la satisfacción y el compromiso del usuario con el servicio. La fidelidad se entiende como un compromiso de recompra o repetición del servicio, lo cual es fundamental para la supervivencia y mejora de las organizaciones. Por lo tanto, comprender la percepción del servicio por parte del usuario es esencial para garantizar su satisfacción y la continuidad del servicio.

En el contexto universitario, los servicios deportivos tienen una dimensión educativa y formativa, ya que se alinean con los objetivos de la institución de promover hábitos de vida saludables y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes. Estos servicios deben satisfacer tanto las motivaciones deportivas de los estudiantes como sus necesidades de formación física. Los modelos de servicios deportivos en las universidades varían según la orientación institucional, pero generalmente se pueden agrupar en tres categorías: deporte generalizado, deporte selectivo y deporte curricular. El objetivo es ofrecer servicios que fomenten la práctica deportiva y física en la comunidad universitaria, contribuyendo al bienestar y desarrollo de los estudiantes.

La medición de la calidad percibida en los servicios deportivos ha sido objeto de varios estudios que utilizan instrumentos como SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) y SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992). Estos modelos han sido adaptados a contextos universitarios y han sido aplicados en diferentes países, mostrando resultados consistentes sobre la importancia del personal docente y la interacción con los usuarios. Por ejemplo, en estudios realizados en Venezuela, México, Colombia y España, se ha encontrado que los usuarios valoran positivamente la calidad de la atención recibida, especialmente en relación con los docentes y la compatibilidad de los horarios. En particular, en el contexto de la Universidad de Burgos, se identificó que la principal debilidad del servicio era la falta de compatibilidad entre los horarios de las actividades deportivas y las necesidades de los usuarios.

En este estudio, el objetivo es analizar la calidad percibida de los usuarios de un servicio deportivo universitario (SDU), utilizando una comparación de mediciones antes y después de la experiencia, como lo proponen Calabuig, Molina y Nuñez (2012). Este análisis se centrará en el deporte generalizado, que incluye una oferta variada de actividades dirigidas y no competitivas, buscando entender mejor cómo la calidad del servicio influye en la percepción de los usuarios y en su nivel de satisfacción. La comparación de estas mediciones proporcionará información valiosa para mejorar la gestión de los servicios deportivos en el contexto universitario y adaptarlos a las expectativas cambiantes de los estudiantes.

2. METODOLOGÍA

2.1. Muestra

La muestra estuvo compuesta por estudiantes universitarios ($n = 697$) usuarios de los servicios ofrecidos en las instalaciones deportivas de una universidad chilena. Distribuidos por sexo en 365 hombres (52,4%) y 332 mujeres (47,6%), con una edad media de $22,02 \pm 32$. A su vez, los participantes fueron considerados en 2 submuestras, la primera correspondientes a la medición del año 2017 ($n_1 = 325$) con una distribución por sexo de 55,07% de mujeres y 44,92% de hombres, y una

segunda submuestra correspondiente a la medición del año 2018 ($n_2 = 372$) con una distribución porcentual por sexo de 41,12% de mujeres y 58,87% de hombres. Como criterios de inclusión, los participantes estar matriculados en la universidad y ser usuarios regulares de la SDU en cuestión.

2.2. Instrumento

La información se obtuvo a partir del instrumento SERVPERF (Service Performance) de Cronin y Taylor (1992). El instrumento que se ha empleado en diversos trabajos (Hwanleep, Taehoon, Hyeon, & Jeahwan, 2010; Nuviala, Grao-Cruces, Pérez-Turpin, & Nuviala, 2012; Nuviala, Tamayo, González, & Fernández, 2010; tiene por objetivo medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio en los diversos servicios y actividades deportivas ofertadas por la universidad.

El instrumento se compone por una escala de 22 ítems, cada uno valorado en una escala de tipo Likert, cuyos valores oscilan desde 1 (Malo) a 7 (Excelente) agrupados en 5 dimensiones según se detalla en la Tabla 1.

El instrumento fue sometido a pruebas de validez y fiabilidad. En obteniendo para una alta consistencia interna ($\alpha = ,938$) lo que permite la utilización del cuestionario para fines de la investigación. La prueba de esfericidad de Bartlett mostró un valor significativo ($p < ,001$), lo que indica asociación entre las variables

La validación del constructo mostró una medida de adecuación Kaiser-Meyer-Olkin para la escala de ($KMO = ,953$), informó que las variables estudiadas están fuertemente asociadas y correlacionadas entre sí.

Tabla 1. Composición de la escala SERVPERF

Dimensiones	VARIABLES	nº de ítem
Elementos Tangibles (ET)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	5, 8, 11, 15 y 20
Fiabilidad (FI)	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	4, 6, 7, 14 y 19
Capacidad de Respuesta (CR)	Disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un servicio rápido	2, 10 y 17
Seguridad (SE)	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza	3, 9, 13 y 22
Empatía (EM)	Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus consumidores	1, 12, 16 18 y 21

2.3. Procedimiento y Análisis estadístico

Para la recogida de información, se llevó a cabo el mismo procedimiento en dos años distintos (2017 y 2018) durante los meses de septiembre y octubre con el fin valorar la percepción de la calidad y cambios de entre las mediciones. En primer lugar, los participantes fueron seleccionados, de forma voluntaria, entre los usuarios de los servicios deportivos ofrecidos por universidad, presencialmente. A quienes aceptaron participar favorablemente y que cumplieron los criterios de inclusión, leyeron y firmaron un consentimiento informado. A continuación, se procedió con la lectura de los ítems y afirmaciones contenidos en el instrumento, registrando las respuestas de cada participante en cada formato logrando, en ambos periodos de recogida de información, las respuestas de un total de 697 usuarios participantes. Se eligió este método de muestreo por la dificultad de realizar un muestreo probabilístico al no disponer de un registro actualizado de usuarios del SDU. Además, los objetivos de la investigación no buscaban la representatividad ni la generalización de los resultados.

Posteriormente, las respuestas obtenidas fueron codificadas y registradas en una matriz de datos del software Microsoft Excel. Una vez depurada la matriz, esta fue traspasada otro software para su tratamiento estadístico, procedimientos que se detallarán en el siguiente punto. El análisis de los datos se hizo utilizando el software estadístico SPSS. Se extrajeron estadísticos descriptivos como la media y la desviación típica para el análisis de las variables. También se utilizaron las pruebas de comparación de medias t para muestras independientes, con aplicación previa de prueba de Levene de homogeneidad de las varianzas.

3. RESULTADOS

En la Tabla 2 se presentan los resultados comparativos más relevantes considerando las submuestras obtenidas en las mediciones realizadas en los años 2017 y 2018, expresado en medias y desviaciones típicas con aplicación de prueba estadística t-Student y valores p de indicador de fiabilidad estadística.

Esta prueba informa dos diferencias estadísticamente significativas en los ítems de la dimensión sobre la actualización de registros de asistencias que mantiene el profesor/monitor con una media de 5,26 puntos ($p < ,001$) y el interés del personal por ayudar con 5,38 puntos de media ($p < ,05$).

**Tabla 2. Media, desviación típica y p-valor de las dimensiones:
Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad**

ítems	2017		2018		Total		p- valor
	M	DT	M	DT	M	DT	
Dimensión Empatía							
EM1 El personal es suficiente para atención personalizada	4,66	1,527	4,94	1,439	4,81	1,486	,011*
EM2 El personal se preocupa por los intereses de los usuarios	4,94	1,480	5,19	1,324	5,07	1,404	,016*
EM3 Los horarios de los talleres adecuados	4,55	1,673	4,53	1,741	4,54	1,708	,87
EM4 El SDU comprende mis necesidades	4,62	1,400	4,90	1,503	4,77	1,462	,01**
EM5 Los profesores dan una atención personalizada	5,42	1,442	5,44	1,423	5,43	1,431	,88
Dimensión Capacidad de Respuesta							
CR1 Los profesores están dispuestos a ayudar	5,92	1,226	6,01	1,117	5,97	1,169	,28
CR2 Los profesores ofrecen un servicio puntual	5,72	1,326	5,89	1,074	5,81	1,200	,58
CR3 El profesor comunica cuando se concluirá la actividad	5,70	1,267	5,77	1,167	5,74	1,214	,41
Dimensión Seguridad							
SE1 El personal de servicios hace sentir seguridad	5,40	1,272	5,71	1,202	5,57	1,244	,00***
SE2 Los profesores son amables	6,18	1,101	6,15	0,998	6,17	1,047	,67
SE3 El personal está capacitado para responder preguntas	5,44	1,390	5,72	1,162	5,59	1,280	,004**
SE4 Los profesores inspiran confianza a estudiantes	6,04	1,159	6,06	1,095	6,05	1,124	0,80
Dimensión Fiabilidad							
Se concluyen servicios en tiempo programado	5,93	1,225	6,03	1,120	5,98	1,171	,24
El personal brinda un buen servicio	5,34	1,384	5,52	1,247	5,43	1,315	,73
El personal cumple las promesas que hace	5,33	1,399	5,35	1,317	5,34	1,355	,83
Ante problemas, el personal muestra interés por ayudar	5,26	1,434	5,48	1,302	5,38	1,369	,03*
El personal mantiene registros actualizados y disponibles	5,10	1,436	5,40	1,417	5,26	1,433	,005**
Dimensión Elementos Tangibles							
La SDU Posee modernas instalaciones deportivas	3,64	1,596	3,90	1,668	3,78	1,639	,032*
El material impreso proporcionado es atractivo por su información	3,83	1,669	4,29	1,612	4,07	1,654	,00***
El material impreso proporcionado es atractivo por su información	4,14	1,606	4,66	1,598	4,41	1,622	,00***
Los medios de comunicación virtual son atractivos por su información	3,55	1,632	3,85	1,698	3,71	1,673	,018**
Los profesores cuentan con una apariencia pulcra	5,89	1,281	6,11	1,021	6,01	1,154	,013**

*Nota: M=Media; DT=Desviación típica; * Significancia al nivel $p < ,05$; ** $p < ,01$; *** $p < ,001$.*

Así mismo, se observan los resultados de la prueba t-test para las dimensiones Fiabilidad y Elementos Tangibles. En ella se observan diferencias estadísticamente significativas y un aumento positivo en comparación de la medición del año 2018 respecto de 2017, en todos los ítems de la dimensión Elementos Tangibles, con mayor fuerza, expresado en la medición del ítem medido de material impreso con un 4,07 y el ítem medios virtuales atractivos por su información con 4,41 puntos de media ($p < ,001$).

Como también, respecto de los ítems instalaciones deportivas son atractivas con una media de 3,71 puntos ($p < ,01$), apariencia pulcra del personal con un 6,01 ($p < ,01$) y modernas instalaciones deportivas con 3,78 puntos de media ($p < ,05$). Por otro lado, en la dimensión de Seguridad, se obtuvo diferencias estadísticamente significativas en el tópico de personal de servicios hace sentir seguridad con 5,57 ($p < ,001$) y en personal capacitado para responder preguntas con 5,59 ($p < ,01$).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En relación a la percepción de la calidad del servicio, de manera general fue valorada como buena, mejorando respecto de la medición anterior, por lo que se puede establecer que existe una mejora en la valoración de los participantes de la medición aplicada en 2018 respecto a la medición de 2017. En detalle 12 de los 22 ítems evaluados por la escala aplicada, se hallaron diferencias estadísticamente significativas.

En la dimensión Elementos Tangibles, en todos sus ítems se observaron diferencias significativas, destacando el material impreso proporcionado es atractivo por su información y los medios de comunicación virtual son atractivos por su información, con las diferencias significativas más fuertes.

En segundo orden en la dimensión Empatía, se destacan las diferencias significativas en 3 ítems el personal es suficiente para atención personalizada, el personal se preocupa por los intereses de los usuarios del SDU comprende mis necesidades, está última con la diferencia significativa más fuerte de esta dimensión.

Por último, sobre resultados de la prueba t, a la dimensión Seguridad se destaca el ítem el personal de servicios me hace sentir seguridad con una diferencia estadísticamente significativa fuerte. Estos resultados, permiten reforzar la idea sobre la medición de la calidad entregada por los servicios deportivos, por medio de la percepción de sus usuarios, es fundamental a la hora de evaluar si los objetivos de estos servicios ofrecidos con el propósito de saber si están cumpliendo con lo esperado (Kim & Severt, 2011; Murray & Howat, 2002).

Las dimensiones mejor valorada fue la de Capacidad de Respuesta en lo referido a la disposición y puntualidad de los profesores/monitores, similares Las valoraciones están en la misma línea de los estudios realizados por Calabuig, Quintanilla y Mundina (2008); Murray y Howat (2002); Sánchez, Mendo y Villaseñor (2005); Nuviala et. al (2008); Keegan, Harwood, Spray y Lavalle (2010), quienes indican que el factor humano resulta determinante para la satisfacción de los usuarios, en particular los entrenadores, siendo estos un elemento fundamental para la organización, pues se encuentran en directo contacto con los estudiantes durante la prestación del servicio por lo que constituiría un elemento particular que debería centrar la atención de los gestores (Fernández, Rial & Rial, 2013).

En relación a los resultados informados sobre la dimensión Elementos Tangibles, esta fue dimensión que registró las valoraciones más bajas en el presente trabajo, pero con el mayor aumento entre el 2017 y 2018. Sobre esto, Galviz (2011) explica que son la primera impresión de los usuarios al servicio que recibirán donde la calidad esperada choca directamente con la calidad real, donde se crea la calidad percibida por los usuarios del servicio deportivo, por esto se espera siempre un máximo de potencial por sobre todo la infraestructura.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso Fernandez, D., Rial Boubeta, J., & Rial Boubeta, A. (2013). Perceived quality assessment in college sports services. *Revista de psicología del deporte*, 22(1), 143-150.
- Araiza, M., Zambrano, A. & Ramírez, J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Innovaciones de Negocios*, 13(25), 071 - 095

- Bodet, G. (2006). Investigating customer satisfaction in a Health Club Context by an Application of the Tetraclasse Model. *European Sport Management Quarterly*, 6(2), 149-165.
- Calabuig, F., Molina y Núñez, J. (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.
- 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. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 4(10), 25-43.
- Cardona, L., Amaya, M., Álvarez, J., Múnera, A., González, E. & Chica, L. (2019). Satisfacción de usuarios en servicios recreativos y deportivos en el contexto universitario. *Educación Física y Deporte*, 37(1), 30-52.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin J. & Taylor S. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing* Vol. 58, No. 1, pp. 125-131.
- Corbí, M., Palermo-Cámara, C. & Jiménez-Palmero, A. (2019). Diferencias en los motivos hacia la actividad física de los universitarios según el nivel de actividad y su relación con la satisfacción del servicio de deportes universitario. *Retos. Nuevas Perspectivas De Educación Física, Deporte y Recreación*, 35, 191-195.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Universidad Rafael Urdaneta.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos
- Hwanleep, Y., Tae Hoon, K., Hyeonseok, C., & Jeahwan, S. (2010). Analysis on the Improvement of Ski Resort Service Quality with the Performance Model. En Clute Institute (Coordinador), European Applied Business Research Conference. Trabajo presentado en el European Applied Business Research Conference & European College Teaching & Learning Conference, Dublin, Irlanda. CONFERENCIA
- Keegan, R., Spray, C., Harwood, C., & Lavallee, D. (2010). The motivational atmosphere in youth sport: Coach, parent, and peer influences on motivation in specializing sport participants. *Journal of applied sport psychology*, 22(1), 87-105.
- Kim, K., & Severt, D. (2011). Satisfaction or quality comes first: An empirical analysis. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28(1), 81-96.
- Ko, J., & Pastore, D. (2005). A Hierarchical Model of service quality in the Recreation Sport Industry. *Sport Marketing Quarterly*, 14, 84-97.

- Lam, E., Zhang, J., & Jensen, B. (2005). Service Quality Assessment Scale (SQAS): An Instrument for evaluating service quality of health- fitness clubs. *Measurement in Physical Education and Exercise Science*, 9(2), 79-111.
- Larson, B., & Steinman, R. (2009). Driving NFL fan satisfaction and return intentions with concession service quality. *Services Marketing Quarterly*, 30(4), 418-428.
- López, A. (2001). La calidad del servicio en instalaciones deportivas acuáticas: Un estudio cualitativo. *Revista Agua Gestión*, 53, 30-36.
- Mañas, M., Giménez, G., Muyor, J., Martínez-Tur, V., & Moliner, C., (2008). Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos. *Psicothema*, 20(2), 243-248.
- Murray, D., & Howat, G. (2002). The Relationships among Service Quality, Value, Satisfaction, and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre. *Sport Management Review*, 5(1), 25-43.
- Nuviala, A., Tamayo, J., Iranzo, J., & 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*. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i14.35004>
- Nuviala, A., Grao-Cruces, A., Pérez-Turpin, J. A., & Nuviala, R. (2012). Perceived service quality, perceived value and satisfaction in groups of users of sports organizations in Spain. *International Journal of Fundamental and Applied Kinesiology*, 44, 94-103.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of marketing*, 58(1), 111-124.
- Sánchez, V., Mendo, A., & Villaseñor, A. (2005). Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.
- Yacout, O. (2010). Service quality, relational benefits, and customer loyalty in a non-Western context. *SAM Advanced Management Journal*, 75, 4-22.

La seguridad en el deporte se ha convertido en un gran reto para las sociedades contemporáneas, debido a la creciente complejidad de las organizaciones deportivas y a la interconexión entre sectores diversos con el mercado deportivo. En este escenario, garantizar entornos deportivos seguros, éticos e inclusivos es hoy una prioridad ineludible. La edición de este IV libro reúne las reflexiones y aportaciones de investigadores, gestores, juristas, técnicos y responsables institucionales que analizan, desde una perspectiva científica y multidisciplinar, los principales riesgos y desafíos que afectan al ecosistema deportivo actual.

A lo largo de sus capítulos se abordan cuestiones clave hoy en día como la protección de la infancia y la juventud, la prevención de lesiones y accidentes, la seguridad en instalaciones deportivas, la integridad de las competiciones, la violencia y la discriminación, así como los nuevos retos derivados de la digitalización, entre otras. Estas contribuciones evidencian que la seguridad deportiva no depende de una única disciplina o actor, sino de la cooperación entre la comunidad científica de diferentes disciplinas e instituciones públicas, organizaciones deportivas, profesionales del sector, y practicantes consumidores deportivos.

Este volumen también pone de relieve la importancia de la buena gobernanza, la formación especializada y el desarrollo de marcos normativos sólidos que permitan anticipar riesgos y fortalecer la cultura de prevención. A través de experiencias, estudios y buenas prácticas internacionales, la obra ofrece herramientas útiles para responsables de políticas públicas, gestores deportivos, educadores y profesionales comprometidos con la mejora del sistema deportivo.

Más allá del análisis de problemas, esta cuarta entrega sobre seguridad deportiva, propone una visión constructiva del deporte como espacio de educación, inclusión y desarrollo social. Una llamada de RIASPORT al compromiso colectivo para consolidar entornos deportivos más seguros, responsables y sostenibles, en los que la integridad, los derechos fundamentales y el bienestar de las personas ocupen siempre el centro de la acción deportiva.