

# El grado de satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad del servicio, en el programa de senderismo de la Diputación de Granada. Análisis y estudio de los diferentes programas de senderismo en la provincia de Granada

Autora: **Yolanda Moya García**  
Diputación de Granada

Directores: **Aurelio Sánchez Vinuesa**  
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.  
Universidad de Granada

**Pilar Martos Fernández**  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.  
Universidad de Granada

**Pablo Tercedor Sánchez**  
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.  
Universidad de Granada

**Palabras clave:** *Servicio Público, Calidad del servicio, Dimensiones de calidad, Gestor deportivo, Motivaciones deportivas, Senderismo.*

Los gestores deportivos han de garantizar la eficiencia y eficacia de los recursos públicos asignados a los servicios deportivos, fundamentándose en estudios sistemáticos, que impidan dejar cosas al azar. De igual forma las políticas sociales, que permiten dichos servicios, han de garantizar la satisfacción de necesidades sociales reales y ajustadas a cada realidad en particular. Realidad, que se vive diferente entre la población de una Entidad Local, máxime entre poblaciones de diferentes Entidades Locales.

Por ello, el tipo de información que se necesita recoger, es cualitativa, en cuanto que se han de conocer los sentimientos, opiniones, motivos, necesidades, expectativas, deseos por practicar un tipo de actividad física y/o deporte. Se necesitará conocer las herramientas, medios necesarios para conseguir tal información.

Esto permitirá asignar recursos y esfuerzos en mejorar aquellas características que mayor importancia se les atribuye, eliminando los esfuerzos en aquellas valoradas no importantes y que no están dando satisfacción a los senderistas.

El estudio se centra en el análisis de la oferta pública de 12 Entidades Locales Granadinas que ofertan el servicio deportivo de senderismo en la temporada 2002-2003. Se estudió, entre otras cosas, la valoración de calidad de cada uno, así como la satisfacción que reportaba a sus senderistas.

Los tres cuestionarios utilizados fueron los siguientes:

Cuestionario 1. Para estudiar la banda de tolerancia de las dimensiones de calidad de cada programa de senderismo para sus usuarios. Creado y validado en el proceso de investigación. Los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista telefó-

nica y el cuestionario autogestionado para realizar la observación sociológica. Para delimitar la lista de dimensiones de calidad, se utilizó el método del incidente crítico. Este método se basa en identificar bajo esta terminología a las descripciones tanto positivas como negativas que el cliente hace sobre el servicio.

Cuestionario 2. Para conocer el perfil del senderista granadino. Este cuestionario se desarrolló a través de preguntas sociodemográficas y psicográficas. Además se formuló preguntas para conocer el juicio de satisfacción y calidad global, y preguntas para conocer la fidelidad del senderista al programa de senderismo que realizaba.

Cuestionario 3. Denominado MODE, para estudiar las motivaciones deportivas que llevan al senderista a realizar deporte.