

# DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS



INFORME RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CPA 2012

# ÍNDICE

1. Objetivos
2. Metodología
3. Principales resultados
  - 3.4 Satisfacción diferentes aspectos de los servicios que presta el CPA.
4. Conclusiones

## I. Objetivo:

Valorar la satisfacción de los usuarios con respecto a diferentes aspectos de los servicios que presta el CPA.

## 2. Metodología:

1. DISEÑO DE CUESTIONARIO: Se han incluido preguntas que aparecen en todas las encuestas consultadas y aquellas que recogen las características de la estructura y actividades de los Centros de Protección Animal.
2. FICHA TÉCNICA Encuesta de satisfacción:

UNIVERSO: 5.285 atendidos en el año 2011

TAMAÑO MUESTRAL: 361

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple

$p=q=0,5$  y nivel de confianza 95%.

ERROR DE MUESTREO para estimaciones globales es de 5%

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario en formato papel por 1 encuestador previamente adiestrado.

PRUEBA PILOTO: Se realizó una prueba piloto con el objetivo de testar el cuestionario (formulación de las preguntas y comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas) y comprobar la viabilidad del diseño muestral. El tamaño muestral de esta fase fue de 50 entrevistas incluyendo usuarios de todos los motivos de atención.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

21/02/2012 al 16/04/2012 en horario de mañana y tarde.

## INFORME DEL TRABAJO DE CAMPO:

Se han realizado un total de 724 llamadas y para ello se han utilizado los datos de 499 usuarios:

Teléfonos erróneos:	46	
llocalizables*:	81	
Telf. utilizados con contacto:	372	
Negativa a colaborar en el estudio:	11	
Cuestionarios cumplimentados:	361	(97,0% tasa de respuesta).

•Ausencias, con un mínimo de 4 llamadas en distintos horarios y días durante todo el periodo de recogida de información.

### 3. Principales resultados

### 3. Evolución del grado de satisfacción

Aspectos generales de atención	% =>8					
	2009		2010		2011	
	n	%	n	%	n	%
Información previa.	161	55,9	178	67,4	178	73,6
El horario de atención.	355	58,6	359	57,1	360	64,7
El trato recibido en recepción.	375	82,7	360	82,2	361	85,9
La atención de los veterinarios.	340	85,9	337	86,9	341	87,4
La limpieza del Centro.	377	86,5	359	84,4	361	86,7
La comodidad de las instalaciones.	370	77,0	359	71,9	360	78,3
La impresión general de las instalaciones.	370	82,7	358	81,6	359	84,1
La atención global recibida en su conjunto.	375	78,9	359	81,3	361	85,3
Proceso de adopción	2009		2010		2011	
	n	%	n	%	n	%
La situación de los animales alojados en el centro.	214	65,0	240	55,8	110	58,2
La atención recibida durante el proceso de adopción.	130	81,5	246	79,8	105	84,8
Los consejos recibidos para cuidar del animal adoptado.	126	81,0	252	74,1	102	80,4



