

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Almacén de Villa 2019.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Contratación y Servicios.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Almacén de Villa, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para mejorar de forma continua su calidad.

medir el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios del Almacén de Villa especialmente vinculados a la satisfacción de los usuarios del servicio

UNIVERSO:

Personas que utilizaron los servicios del Almacén de la Villa durante el año 2019: 45 personas.

TAMAÑO MUESTRAL:

20 cuestionario recogidos

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95%, el margen de error para $pq = 0,50$ es de 16,5%,

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Cuestionario enviado por correo electrónico a todas las personas que hicieron uso de los servicios de Almacén de Villa durante 2019 invitándoles a participar en la encuesta telemática elaborada al efecto.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario estructurado y codificado, de 3 preguntas, ninguna de ellas abiertas.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Desde el día 19 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2019.