

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Lavandería Domiciliaria 2021

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Lavandería Domiciliaria, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

252 personas usuarias del servicio.

TAMAÑO MUESTRAL:

119 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO:

+/- 6,67% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$).

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

METODOLOGÍA:

Diseño de una batería de preguntas, en su mayoría cerradas, en base a una escala de valoración de 0 a 10 y preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de los usuarios/as, así como su percepción con respecto a determinadas variables. Resultados explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis se basa en la media de cada una de las variables de escala 0 a 10, la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas, o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.

TEMAS ANALIZADOS:

Satisfacción de las personas usuarias con indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida y la de su familia; indicadores que hacen referencia a la organización, prestación del servicio, equipo de profesionales, relación calidad-precio y valoración global del servicio; matriz de actuación estratégica y matriz de lealtad.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

20 al 24 de noviembre de 2021

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

MERKASTAR 1.249,83 €