

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas socias de los Centros Municipales de Mayores 2023

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

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

UNIVERSO:

364.275 personas socias de los Centros Municipales de Mayores.

TAMAÑO MUESTRAL:

2.037 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO:

+/- 2,2% (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 las 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 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; indicadores que hacen referencia a la organización, prestación del servicio, actividades, accesibilidad, equipo de profesionales; valoración global del servicio y recomendación; sugerencias de mejora; matriz de actuación estratégica y matriz de lealtad

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Octubre 2023-enero 2024

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:

MORE THAN RESEARCH, 17.681,16 € + IVA