



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de la satisfacción de los usuarios del Centro de Protección Animal (CPA). Año 2013.

ÓRGANO PROMOTOR:

Centro de Protección Animal. Madrid Salud.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

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

UNIVERSO:

5.026 personas atendidas en el año 2013

TAMAÑO MUESTRAL:

346 personas que han acudido al Centro de Protección Animal (CPA).

Se han realizado un total de 828 llamadas de las cuales:

Ilocalizables	390
Telf. Utilizados con contacto:	438
• Teléfonos erróneos	62
• Negativa a colaborar	30
• Cuestionarios cumplimentados	346

Tasa de respuesta 92,0%

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza de 95% (1,96 sigmas), máxima indeterminación $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 5\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple con afijación proporcional por motivo de consulta.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario precodificado en formato papel.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 10/03/2014 al 21/03/2014 en horario de mañana y tarde.