



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio descriptivo de satisfacción de los usuarios de la Unidad Técnica de Control de Vectores. Año 2015.

ÓRGANO PROMOTOR:

Departamento de Salud Ambiental. Unidad Técnica de Control de Vectores

OBJETIVOS DEL ESTUDIO:

General:

Conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios que comunicaron avisos de desratización y/o desinsectación de espacios públicos exteriores (viales, jardines, alcantarillado, etc.) con el servicio prestado durante el año 2015.

Específicos:

- Conocer el grado de satisfacción-valoración de los usuarios acerca de los canales o recursos existentes para comunicar avisos o incidencias de ratas/cucarachas en espacios públicos.
- Identificar la satisfacción del ciudadano/usuario del servicio en las diferentes fases o etapas del proceso de gestión de avisos (captación / atención / resultado-expectativa).
- Identificar el nivel de información del ciudadano sobre el servicio de atención de avisos o incidencias comunicados (ratas & cucarachas).
- Proponer acciones de mejora.

UNIVERSO:

Número de avisos: 2.740, 2º Semestre (01/06/2014 - 31/12/2014).

Avisos por ratas: 1.823 (66,5%) y 917 (33,5%) avisos por cucarachas.

TAMAÑO MUESTRAL:

Encuestas realizadas: n=328 (222 avisos ratas + 106 avisos cucarachas).

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95%, p=q= 50%, el error muestral es de $\pm 5\%$, en el caso de muestreo aleatorio simple.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Aleatorio simple estratificado por vector.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica con cuestionario estructurado

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

De 13 de febrero al 20 de mayo de 2015 en horario de mañana.