



TITULO DEL ESTUDIO:

Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Protección Animal (CPA) 2009-2010

ÓRGANO PROMOTOR: Madrid Salud

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

1. Describir el perfil de los usuarios que utilizan el Centro Protección Animal (CPA).
2. Conocer los motivos de atención.
3. Identificar las formas de captación de los usuarios.
4. Valorar la satisfacción de los usuarios con respecto a los diferentes servicios que presta el CPA.
5. Recoger las aportaciones de los usuarios para la mejora.

UNIVERSO: 5.108 atendidos en el año 2009.

TAMAÑO MUESTRAL: 358

ERROR DE MUESTREO: $\pm 5\%$ para estimaciones globales. Proporción esperada 50% y nivel de confianza 95%.

METODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario en formato ACCESS por 3 encuestadores previamente adiestrados (rol playing).

PRUEBA PILOTO: Se realizó una prueba piloto con el objetivo de testar el cuestionario (formulación de las preguntas y comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas) y comprobar la viabilidad del diseño muestral. El tamaño muestral de esta fase fue de 50 entrevistas incluyendo usuarios de todos los motivos de atención.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Del 25/02/2010 al 26/03/2010 en horario de mañana y tarde.