FICHA TECNICA

Nª Reg.: 268/2011/Estudios de Satisfacción de Usuarios

TITULO DEL ESTUDIO:
Encuesta de satisfacción de usuarios del centro de protección animal. Año 2010.

ÓRGANO PROMOTOR:
Madrid salud

OBJETIVOS:

General

Medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Centro de Protección Animal.

Específicos

- Describir el perfil de los usuarios que utilizan el Centro Protección Animal (CPA).
- Conocer los motivos de atención.
- Identificar las formas de captación de los usuarios.
- Valorar la satisfacción de los usuarios en función del servicio prestado por criterios de calidad.
- Recoger las aportaciones libres de los encuestados.
- Identificar propuestas de mejora.

UNIVERSO: 5.615 atendidos en el año 2010.

TAMAÑO MUESTRAL: 360 usuarios

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:
Aleatorio simple estratificado por motivo de consulta.

ERROR DE MUESTREO: Para un nivel de confianza del 95%, p=q=0,5, el error muestral es del +/-5% en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:
Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario estructurado por un encuestador de la Unidad Técnica de Calidad previamente adiestrado (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:
9/05/2011 al 19/05/2011 en horario de mañana y tarde