

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CPA 2010

Metodología:

1. DISEÑO DE CUESTIONARIO: Se han incluido preguntas que aparecen en todas las encuestas consultadas y aquellas que recogen las características de la estructura y actividades de los Centros de Protección Animal.

2. FICHA TÉCNICA Encuesta de satisfacción:

UNIVERSO: 5.615 atendidos en el año 2010

TAMAÑO MUESTRAL: 360

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Aleatorio simple

$p=q=0,5$ y nivel de confianza 95%.

ERROR DE MUESTREO para estimaciones globales es de $\pm 5\%$

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica realizada a partir de un cuestionario en formato papel por 1 encuestador previamente adiestrados .

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.

Características de la muestra

Turno	Frecuencia	Porcentaje
Mañanas	140	38,9
Tarde	220	61,1
Total	360	100

Personas	nº Llamadas
561	831



Ilocalizables	90
Teléfono erróneo	69
Negativa	29
Repetida	5
Sin teléfono	7
Restringidas	1
Total no contacto	201
Llamadas con contacto	360

MOTIVO	Frecuencia	Porcentaje
Adoptar un animal	123	34,3
Entregar un animal propio	57	15,9
Entregar un animal en la vía pública	51	14,2
Vacunar a su perro de rabia	44	12,3
Recoger su animal ingresado en el CPA	36	10,0
Búsqueda de animal extraviado	20	5,6
Control antirrábico de un animal que ha mordido	6	1,7
Otros	22	6,1
Total	359	100,0

¿Necesitó llamar para pedir información sobre el CPA?

	Frecuencia	Porcentaje
SI	183	51,1

Especificar tema:	Frecuencia	Porcentaje
Para citarse	64	34,8
Información general	44	23,9
Qué hacer con un animal encontrado	17	9,2
La adopción de un animal	16	8,7
Horarios	12	6,5
Localizar un animal	8	4,3
Localización del centro	5	2,7
Vacunas	5	2,7
Tipos de Animales	4	2,2
Condiciones de los animales	2	1,1
Tramites a seguir	2	1,1
Qué hacer para sacrificar un animal	2	1,1
Precio	1	0,5
Situación de un animal ingresado	1	0,5
Voluntariado	1	0,5
	184	100,0

Grado de satisfacción diferentes aspectos	N	Mínimo	Máxim	Media	Desv. típ.
La información previa recibida desde el CPA antes de acudir al mismo	180	0	10	8,1	1,8

Cita por Internet	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	13,3

MOTIVO	Frecuencia	Porcentaje
Adoptar un animal	123	34,3

Grado de satisfacción diferentes aspectos de la adopción	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Las instalaciones de alojamiento de los animales.	120	2	10	7,7	2,0
La atención recibida durante el proceso de adopción.	114	3	10	8,7	1,6
La información recibida relativa a pautas que habrá que seguir en relación con el animal adoptado.	108	0	10	8,3	2,1

Grado de satisfacción diferentes aspectos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
El horario de atención.	359	0	10	7,7	2,1
El trato recibido	360	0	10	8,7	1,7
La atención de los veterinarios.	337	0	10	9,0	1,5
La competencia profesional percibida en la atención dispensada por los profesionales	359	0	10	8,5	1,8
Limpieza del Centro.	359	0	10	8,7	1,5
La comodidad de las instalaciones	359	0	10	8,3	1,8
En conjunto, la idoneidad global de las instalaciones	358	0	10	8,6	1,5
La atención global recibida en su conjunto.	359	0	10	8,6	1,7