

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de usuarios de apartamentos municipales.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir la satisfacción de los usuarios de los apartamentos del Ayuntamiento de Madrid (Retiro y San Francisco - Jerte) para la mejora continua del servicio prestado.

UNIVERSO:

94 plazas ocupadas en el momento de la evaluación (residentes de los apartamentos de Retiro y San Francisco Jerte).

TAMAÑO MUESTRAL:

79 usuarios, lo que supone haber alcanzado el 84% de las plazas ocupadas (88,9% de los residentes en Retiro y 82,1% de los residentes en San Francisco - Jerte).

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 4,52\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuestas presenciales y telefónicas a los usuarios de los centros de Retiro y San Francisco-Jerte en cuestionario precodificado con algunas preguntas de respuesta abierta.

PERIODO DE RECOGIDA:

En las fechas 30 y 31 de marzo de 2015 (encuestas presenciales) y 11- 22 de mayo de 2015 (encuestas telefónicas).