

TITULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, dentro de su plan de control de calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el servicio de Teleasistencia, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA:

De las 122.921 personas titulares del servicio en el mes de mayo, se entrevistó a 600 sujetos, lo que supone un 0,48% ; para un nivel de confianza del 95% el error muestral es del +-3,99%. La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de domicilios que disponen del servicio.

La información fue recogida a través de entrevistas telefónicas, durante los meses de junio y julio.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas en base a una

escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios, así como su percepción con respecto a determinadas variables.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.