



**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción del servicio de comidas a domicilio

**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 Comidas a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

**UNIVERSO:** Beneficiarios del servicio de comidas a domicilio que disponen de contacto telefónico (1.408 registros).

**TAMAÑO MUESTRAL:** 658 encuestas.

**ERROR MUESTRAL :** Para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=0.5$ , el error muestral es de  $\pm 2,85\%$  en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

**MÉTODO DE RECOGIDA:** Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI con cuestionario precodificado con algunas preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

**FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:** Del 15 al 19 de diciembre de 2012