



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de usuarios/as del servicio de comidas a domicilio

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales, 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:

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

METODOLOGÍA:

Se ha entrevistado a 588 usuarios en el mes de septiembre y octubre de 2017, lo que corresponde al 29,8% del total de usuarios incluidos en los listados facilitados por el departamento gestor (N=1969), con un nivel de confianza de la muestra de un 95,5% y un margen de error de un 3,45%.(bajo el supuesto de máxima indeterminación donde $p=q=0,5$)

La información fue recogida a través de entrevistas telefónicas dirigidas a usuarios o cuidadores principales de usuarios del servicio

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

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos