

#### **TIPO DE ESTUDIO:**

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

#### **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de las personas socias de los Centros Municipales de Mayores

#### **ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores.

#### **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Centros Municipales de Mayores, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

#### **UNIVERSO:**

333.941 personas socias de los Centros Municipales de Mayores.

#### **TAMAÑO MUESTRAL:**

1.200 cuestionarios válidos.

#### **ERROR DE MUESTREO:**

+/- 2,76 % (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde  $p=q=0,5$ ).

#### **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Censal sobre la base de datos de personas usuarias.

#### **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI.

#### **METODOLOGÍA:**

Diseño de una batería de preguntas, en su mayoría cerradas, en base a una escala de valoración de 0 a 10 y preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de los usuarios/as, así como su percepción con respecto a determinadas variables. Resultados explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis se basa en la media 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.

#### **TEMAS ANALIZADOS:**

Satisfacción de las personas usuarias con indicadores considerados de gran impacto en su calidad de vida; indicadores que hacen referencia a la organización, prestación del servicio, equipo de profesionales y valoración global del servicio; matriz de actuación estratégica.

#### **FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:**

Noviembre de 2021

#### **REALIZADO POR:**

Empresa adjudicataria e importe:

MERKASTAR 12.603,36 €