

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio 2023

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Mayores.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

68.342 personas usuarias del servicio.

TAMAÑO MUESTRAL:

1.216 cuestionarios válidos.

ERROR DE MUESTREO:

+/- 2,8% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación, donde $p=q=0,5$).

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de personas que disponen del servicio.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI, realizadas a titulares o beneficiarios del servicio o, en caso necesario, a familiares o personas referentes.

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 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 a10, 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 y la de su familia; indicadores que hacen referencia a la rapidez de adjudicación, información, organización, prestación del servicio, equipo de profesionales, relación calidad-precio, actividades complementarias, expectativas, sugerencias, valoración global y recomendación del servicio; matriz de actuación estratégica y matriz de lealtad.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Marzo 2023

REALIZADO POR:

Empresa adjudicataria e importe:
MERKASTAR 10.554,88 € + IVA