

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción del servicio de Lavandería Domiciliaria.

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, 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 Lavandería Domiciliaria, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

UNIVERSO:

Beneficiarios del servicio de lavandería que disponen de contacto telefónico (255 registros).

TAMAÑO MUESTRAL: 129 encuestas.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 6,20\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica asistida por ordenador con cuestionario precodificado y algunas preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

PERIODO DE RECOGIDA:

Del 22 de septiembre al 20 de octubre de 2014.