



## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de usuarios de Ayuda a Domicilio.

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia 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 el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como recibir sus sugerencias con el fin de establecer un plan de mejora.

## **UNIVERSO:**

Beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia que dispone de número de teléfono (52.027 registros).

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

1.200 encuestas.

## **PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA:**

Muestreo aleatorio simple sobre la base de datos de usuarios. Para conseguir una mayor representatividad de la muestra seleccionada se han establecido cuotas en función de la empresa que presta el servicio (ASISPA, CLECE y EULEN) y del distrito municipal.

## **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.

## **METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica asistida por ordenador –CATI- en cuestionario precodificado con algunas preguntas abiertas.

## **PERIODO DE RECOGIDA:**

Del 19 de enero al 28 de febrero de 2015.