

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción con el servicio de ayuda a domicilio

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores, del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, 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 que disponen de contacto telefónico (40.745 beneficiarios).

TAMAÑO MUESTRAL: 807 encuestas.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Se han establecido cuotas por empresa que presta el servicio (ASISPA, Candelita, EULEN y SAR-Quavitae) y por distrito municipal. Muestreo aleatorio simple para la selección del informante.

ERROR MUESTRAL : Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0.5$, el error muestral es de $\pm 3,49\%$ en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA: Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI con cuestionario precodificado con algunas preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: Del 2 al 23 de julio de 2012