



TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del servicio de lavandería domiciliaria.

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 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 (272 registros).

TAMAÑO MUESTRAL: 196 encuestas.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5%, $p=q=0,5$, el error muestral es de $\pm 3,78\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

METODO DE RECOGIDA:

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

PERIODO DE RECOGIDA: Del 19 al 30 de diciembre de 2012