



## **TITULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de usuarios del servicio de Ayuda a Domicilio

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

La Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales 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 Servicio de Ayuda a Domicilio incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales que disponen de número de teléfono (59.354 registros)

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

1.200 encuestas válidas, lo que supone el 2% de los usuarios

## **ERROR MUESTRAL:**

Para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 2,85\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple

## **PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:**

Censal sobre la base de datos de usuarios

## **METODO DE RECOGIDA:**

Encuesta telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI en cuestionario precodificado

## **PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

Del 16 al 31 de mayo de 2017