

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarias

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe de satisfacción de personas usuarias de los Servicios Funerarios de Madrid 2021

ÓRGANO PROMOTOR:

Empresa Municipal Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

- Conocer la valoración que hacen las personas usuarias de los servicios de la Empresa Municipal Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid.
- Obtener índice de recomendación de los servicios.
- Averiguar los motivos de insatisfacción de las personas usuarias y gestionar los detractores y pasivos.

UNIVERSO:

17.360 servicios.

TAMAÑO MUESTRAL:

5.360 respuestas obtenidas

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% (2 sigmas), y para $pq = 0,50$, el margen de error para el conjunto de la muestra es de 1,1%.

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Se realizan llamadas telefónicas a las personas solicitantes de servicios contratados con SFM, a excepción de servicios de especial sensibilidad y de personas que hayan declinado participar en cualquier tipo de encuestas.

En caso de no responder a la llamada se remite por correo electrónico un cuestionario de valoración, con el mismo contenido que la encuesta telefónica.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Entrevista telefónica mediante cuestionario asistido por ordenador y entrevista web asistida por ordenador para aquellas personas que no pueden atenderla llamada.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

A lo largo de 2021

REALIZADO POR:

Medios propios de la Empresa Municipal