

TÍTULO DEL ESTUDIO: Satisfacción servicio ayuda a domicilio.

ÓRGANO PROMOTOR: Dirección General de Mayores.

OBJETIVO DEL ESTUDIO: Conocer la calidad percibida por los usuarios sobre el programa/servicio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA: Entrevista telefónica.

Para ello, se diseñó un cuestionario que integrara variables de clasificación o dicotómicas, preguntas cerradas en base a una escala de valoración de 0 al 10, así como preguntas abiertas destinadas a recoger las sugerencias de los usuarios.

Los resultados han sido explotados de manera automatizada por un programa estadístico de análisis de datos. El análisis efectuado se basa en la media y la desviación típica de cada una de las variables de escala (0 a 10); la distribución porcentual de los resultados de las variables dicotómicas; o la codificación de las respuestas a las preguntas abiertas.