

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción del servicio de comidas 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 la calidad percibida por los usuarios sobre el servicio de Comidas a Domicilio, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

**METODOLOGÍA:**

De los 1.071 usuarios del servicio, se entrevistó a 300, lo que supone haber alcanzado un nivel de confianza de la muestra de un 95% y un margen de error de un 4,8%. La muestra fue distribuida proporcionalmente por los diferentes distritos en base al número de personas que disponen del servicio.

La información fue recogida a través de entrevistas telefónicas.

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.