

TITULO DEL ESTUDIO:

Satisfacción del servicio de ejercicio al aire libre

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 Ejercicio al Aire Libre, así como recibir sus sugerencias, con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 267 usuarios del servicio, del total de 567 que lo llevaron a la práctica. Se ha obtenido información del 47% de los usuarios del programa de Ejercicio al Aire Libre del Ayuntamiento de Madrid.

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.