



TITULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON LOS APARTAMENTOS PARA PERSONAS MAYORES

ÓRGANO PROMOTOR:

La Dirección General de Mayores y Atención Social, 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 el valor que los clientes perciben de los centros, así como obtener una visión general de sus necesidades y expectativas. De esta manera, se permite la comparativa con los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión realizada en el año 2008.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 49 usuarios, lo que supone el 49,5% del total de residentes en los apartamentos municipales.

Todas las encuestas han sido personales y se han realizado in situ en los apartamentos, concretamente en un espacio privado habilitado al efecto. Se realizaron durante el mes de abril de 2011.

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