

TITULO DEL ESTUDIO:

SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA 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:

Medir la satisfacción de los usuarios sobre el programa de Ejercicio al Aire Libre (actividad grupal que se desarrolla en parques y jardines con un monitor), con el fin de establecer un plan de mejora.

METODOLOGÍA:

Se entrevistó a 175 usuarios participantes en el programa, lo que supone el 35,9% del total. Las encuestas fueron dirigidas a los 487 usuarios del servicio; para un nivel de confianza del 95% el error muestral es del +- 6%.

La información fue recogida a través de entrevistas telefónicas, realizadas entre los meses de junio y agosto. Los interlocutores fueron los propios usuarios del servicio.

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. Éstas fueron complementadas por otras preguntas cerradas destinadas a recoger las sugerencias y quejas de los usuarios, así como su percepción con respecto a determinadas variables.

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.