



**SERVEIS  
FUNERARIS  
REUS I  
BAIX CAMP**

## **VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI QUE PRESTA SERVEIS FUNERARIS REUS BAIX CAMP**

### **Informe de Conclusions**

Febrer, 2017

Estudi realitzat per l'empresa:

**ceres**   
investigació sociològica  
i de mercats

# Objectiu general i específics

L'**objectiu** del present l'estudi és avaluar el nivell de qualitat els serveis de l'Empresa Municipal **Serveis Funeraris**.

L'objectiu general es desglossa en els següents **objectius específics** d'informació a recollir:

- Valoració de la infraestructura i serveis del tanatori
- Valoració de la infraestructura i serveis de la sala de vetlla
- Valoració de la infraestructura i serveis de la sala de cerimònies
- Valoració de la infraestructura i serveis de crematori
- Valoració de la infraestructura i serveis del cementiri
- Valoració global del servei i prescripció

### Fitxa tècnica

- ▶ **Univers:** Usuaris dels serveis de l'Empresa municipal Serveis Funeraris Reus i Baix Camp de l'any 2016. S'entendrà per usuari del servei a la persona que ha tramitat el servei, i del qual es disposa de dades de contacte.
- ▶ **Qüestionari:** dissenyat per CERES en base als objectius de l'estudi i amb el vistiplau de l'equip de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.
- ▶ **Mètode de recollida de la informació:** Administració telefònica d'un qüestionari estructurat amb el suport d'ordinador (CAPI).
- ▶ **Grandària i distribució de la mostra:** 302 persones.
- ▶ **Error Mostral:** Amb nivell de confiança del 95%, per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple :
  - ▶ **Proporció** (supòsit,  $p=q=50%$ ):  $e = \pm 4,9 \%$ .
  - ▶ **Mitjana de les valoracions** (supòsit amb variància= 1,23):  $e = \pm 0,13$ .
- ▶ **Puntuacions:** Les puntuacions van del 0 als 10 punts

## Descripció de la mostra consultada ►

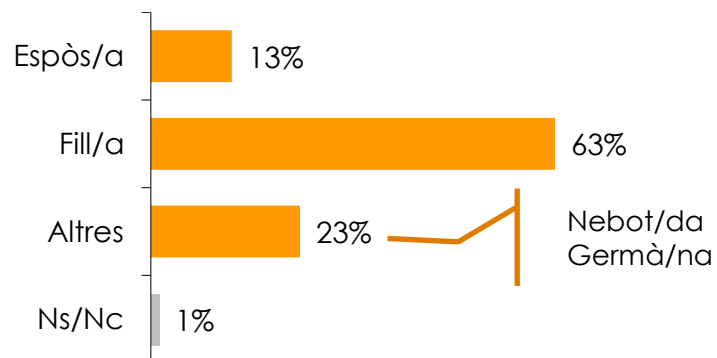
### Segons dades de l'usuari del servei (interessat)

Entre els usuaris consultats trobem gairebé la mateixa proporció d'homes i dones, aquests majoritàriament resideixen a **Reus** i són els **fill/es** de la persona difunta.

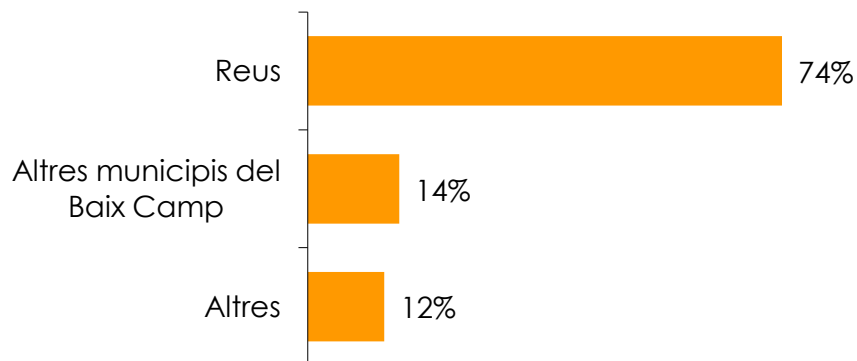
#### ► Sexe



#### ► Vincle amb el difunt/a



#### ► Municipi de residència

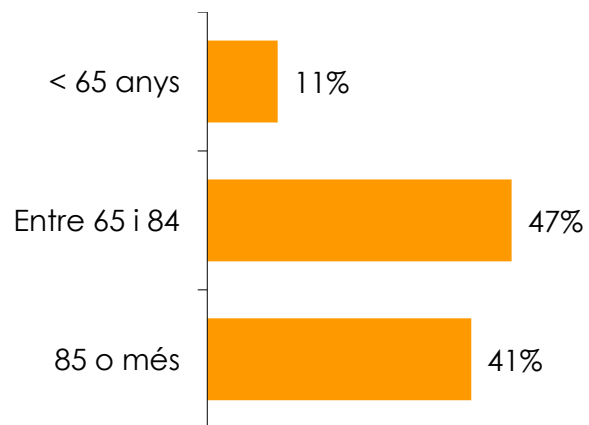


## Descripció de la mostra consultada ►

### Segons dades del difunt/a

L'edat mitjana de la persona difunta es situa en els **79 anys**

#### ► Edat del difunt/a

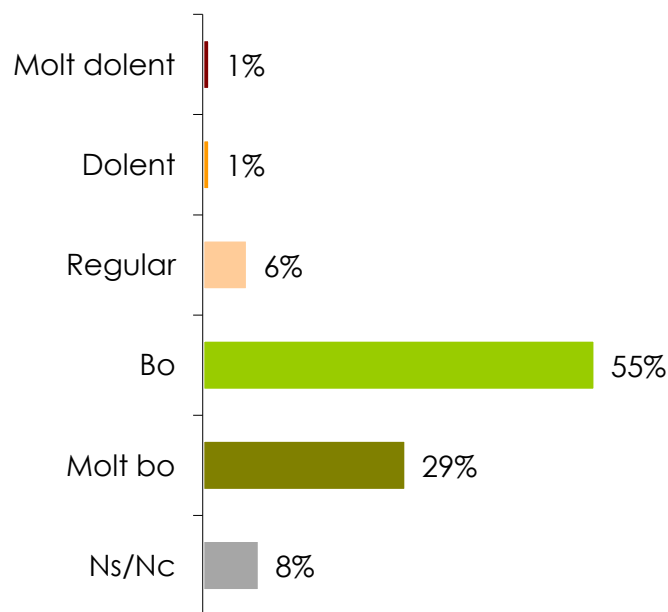


Edat mitjana  
79 anys

## Valoració global del servei i prescripció ►

### Valoració de la relació qualitat preu del servei

► A nivell general, com catalogaria el servei que ha rebut de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp, tenint en compte la relació qualitat-preu?

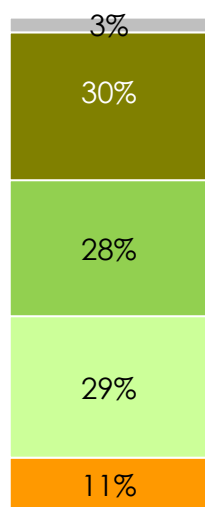


**Un 84%** considera que la relació qualitat preu envers el servei rebut per part de Serveis Funeraris Reus i Baix Camp **és bona o molt bona.**

## Valoració global del servei i prescripció ►

### Valoració global del servei

► Valoració global del servei de l'empresa Municipal Serveis Funeraris Reus i Baix Camp



Valoració global

- Menys satisfet (≤7)
- Molt satisfet (9)
- Ns/Nc
- Satisfet (8)
- Totalment satisfet (10)

Valoració mitjana

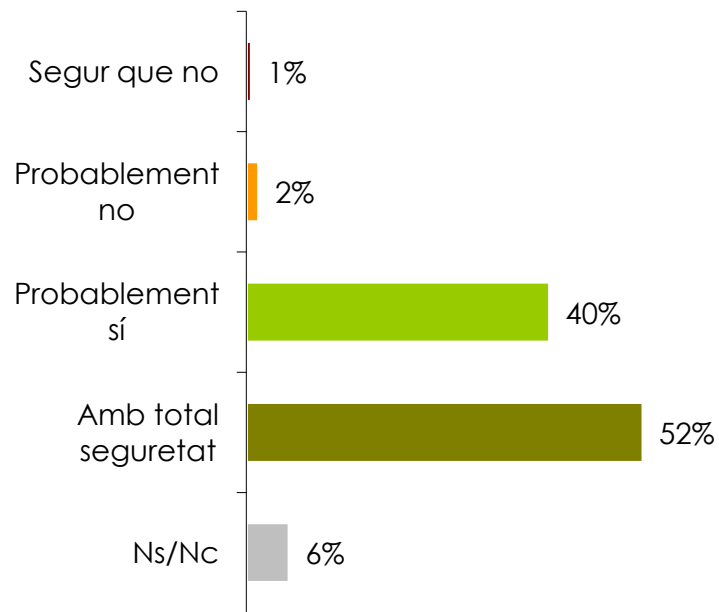
# 8,72

El **87%** dels usuaris dels serveis de l'empresa Serveis Funeraris Reus i Baix Camp es mostren **totalment satisfets, molt satisfets o satisfets**.

## Valoració global del servei ►

### Recomanació del servei a amics i familiars

► Fins a quin punt recomanaria a amics i/o familiars els serveis que ofereix els Serveis Funeraris Reus i Baix Camp?



El **92%** dels usuaris consultats recomanaria els serveis que ofereix Serveis Funeraris Reus i Baix Camp.



## Valoració mitjana dels factors

### ► Valoració mitjana dels factors

