



TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid.

ÓRGANO PROMOTOR:

Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

A través de los cuestionarios de calidad se pretende establecer un canal de comunicación entre la Oficina de Turismo de Madrid Destino, Cultura, Turismo y Espacios, S.A. y los destinatarios de los servicios que presta, con la finalidad de realizar una medición del nivel de satisfacción con el servicio, así como conseguir una mejora de los mismos mediante el conocimiento de los intereses, expectativas y percepción de las personas que los utilizan.

UNIVERSO:

El universo muestral son todos los usuarios de los SAIT, es decir aquellos turistas, visitantes y ciudadanos de la ciudad de Madrid que han acudido a las instalaciones de los SAIT durante el año anterior. El número de visitantes atendidos en 2014 fue de 1.490.249.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Se han realizado en el año 2015 un total de 1.812 encuestas a usuarios de los SAIT, seleccionados de manera aleatoria.

ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 97%, $p=q=0,5$, el error muestral es del $\pm 3\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

La encuesta se realiza de forma aleatoria a los visitantes, turistas y ciudadanos de Madrid que utilizan las instalaciones de los SAIT, partiendo de un procedimiento de muestreo estratificado por asignación proporcional en función de las personas atendidas durante el año anterior en cada instalación de los SAIT y, en segundo lugar, en función de su nacionalidad (extranjero/nacional/madrileño).

METODO DE RECOGIDA:

A través de un cuestionario que los usuarios cumplimentaron en diferentes puntos del Servicio de Atención e Información Turística.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 4 al 13 de diciembre de 2015.