



## **TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid –S.A.I.T– 2018

## **ÓRGANO PROMOTOR:**

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

## **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

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:**

Personas usuarias del S.A.I.T, es decir, aquellos turistas, visitantes, y ciudadanos y ciudadanas de la ciudad de Madrid que han acudido a las instalaciones de los S.A.I.T durante el año 2018. El número de visitantes atendidos durante 2017 fue de 2.329.424

## **TAMAÑO MUESTRAL:**

1.488 encuestas válidas a las personas usuarias de los S.A.I.T seleccionadas de manera aleatoria

## **ERROR MUESTRAL:**

Para un nivel de confianza del 97%, el error muestral es de +- 3%, en el supuesto de muestreo aleatorio simple

## **PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

Muestreo estratificado por:

- Asignación proporcional en función de las personas atendidas durante el año 2017 en cada instalación de los S.A.I.T
- Nacionalidad de la persona visitante (extranjero/nacional/madrileño)

## **MÉTODO DE RECOGIDA:**

Autocumplimentación en cuestionario en papel, el cual se proporciona en los diferentes puntos del Servicio de Atención e Información Turística

## **PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

En los meses de febrero, mayo y septiembre de 2018