

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid año 2019

ÓRGANO PROMOTOR:

Madrid Destino, Cultura, Turismo y Espacios, S.A.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir y analizar la valoración de los usuarios de los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) de la Ciudad de Madrid, así como conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados, sus instalaciones, el personal de atención, la organización del servicio y sobre los medios materiales y documentales a su disposición.

UNIVERSO:

Todos los usuarios de los SAIT, 1.864.799 en 2018

TAMAÑO MUESTRAL:

1.652 encuestas

ERROR DE MUESTREO:

Nivel de confianza del 97% y un margen de error de $\pm 3\%$.

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 2018 en cada instalación de los SAIT y, en segundo lugar, en función de su nacionalidad (extranjero/nacional/madrileño).

MÉTODO DE RECOGIDA:

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

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Las encuestas se realizaron en los meses de febrero, mayo y septiembre de 2019.