

TIPO DE ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de personas Usuarías

TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de los Servicios de Atención e Información Turística de Madrid. Año 2021

ÓRGANO PROMOTOR:

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

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Medir y analizar la valoración de las personas usuarias 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.

Los datos obtenidos se utilizan para la gestión de los SAIT y son el medio para evaluar el grado de satisfacción de sus usuarios con el funcionamiento de los mismos.

UNIVERSO:

Personas usuarias 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 2020.

La fuente de información son los informes estadísticos de los SAIT, elaborados la Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.

TAMAÑO MUESTRAL:

Se realizaron un total de 633 cuestionarios.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95% y para $pq = 0,50$, el margen de error es de $\pm 2,34\%$.

PROCEDIMIENTO DE 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 2020 en cada instalación de los SAIT y, en segundo lugar, en función de su nacionalidad (extranjero/nacional/madrileño).

MÉTODO DE RECOGIDA:

Cuestionario en papel.

FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN:

Del 17 al 23 de julio de 2021.

REALIZADO POR:

Medios propios de la Dirección General de Turismo