



**TITULO DEL ESTUDIO:** Estudio de Satisfacción con el servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Madrid. 2009.

**ÓRGANO PROMOTOR:** Dirección General de Organización y Desarrollo.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:** El estudio tienen como objetivo establecer un mapa de indicadores de satisfacción con los servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad. El despliegue de los indicadores, posibilitará su inclusión en la Dirección por Objetivos del Cuerpo de Agentes de Movilidad y servirá de base para tomar acciones concretas de mejora contra las insatisfacciones en los diversos aspectos analizados con consonancia con la aplicación y desarrollo del sistema EFQM en el Cuerpo.

**UNIVERSO:** Residentes en Madrid-municipio, mayores de edad y menores de 80 años. El ámbito espacial objeto de estudio estará constituido por el conjunto de residentes en la "almendra central", así como los residentes en otros distritos pero que visitan con frecuencia esta zona.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 900 entrevistas en dos oleadas.

**METODO DE RECOGIDA:** Entrevista Telefónica mediante cuestionario y Asistida por Ordenador (CATI).

#### PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Distribución: afijación de 75 entrevistas para cada uno de los 8 distritos situados dentro de la Calle 30 y otras 300 entrevistas para el resto de distritos.

Selección: aleatoria de hogares y según cuota por sexo y edad. Las cuotas por sexo y edad son proporcionales al tamaño real según el Padrón Municipal de Habitantes.

**ERROR DE MUESTREO:** para el conjunto del universo es del  $\pm 3,3$ . El margen de error por distrito es de 11,3 y para el resto de zonas de 5,7. Para una varianza de 50% y con un nivel de confianza del 95,5%.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** marzo 2009, primera oleada y septiembre 2009, segunda oleada.