

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA EL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN TURÍSTICA EN EL DESTINO PARA SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.

ENMARcado EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

1. NECESIDAD

El estudio de la satisfacción de los clientes es una de las principales herramientas de los sistemas de gestión para poder asegurar la calidad del producto ofertado y poder así guiar los procesos de mejora continua orientados al cliente y su bienestar.

DONOSTIA SAN SEBASTIÁN TURISMOA (en adelante, DONOSTIA TURISMOA), entidad encargada de la gestión turística de la ciudad, tiene la necesidad de poner en marcha un estudio de satisfacción de los turistas en la ciudad para conocer el parecer de aquellas personas que visitan la ciudad y disfrutan de las distintas experiencias de la misma, para así poder actuar en base a dicha información.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la realización del estudio de satisfacción turística en el destino Donostia / San Sebastián.

Se deberá realizar un trabajo de campo con 2.500 encuestas anuales -a excepción del año 2023, que se realizarán 1.530 encuestas- (2.000 a turistas, pernocta- no pernocta y 500 a excursionistas, según la definición que se recoge en el **Anexo I al presente Pliego**) y la consiguiente elaboración de los informes de estudio y análisis de datos obtenidos mediante las mismas con el fin de conocer el grado de satisfacción de la demanda turística en la ciudad.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

Realización de encuestas a las personas visitantes de Donostia / San Sebastián, para conocer su percepción y medición de su satisfacción de su visita a la ciudad. Se realizarán encuestas presenciales en distintos idiomas dependiendo de la procedencia del visitante. El diseño de las encuestas será facilitado por DONOSTIA TURISMOA a la empresa contratista una vez formalizado el contrato. El tamaño diseñado de la muestra para cada año es de 2.500 encuestas, a excepción del año 2023 en el que se realizarán 1.530 encuestas, todo ello de conformidad a lo recogido en el **Anexo II** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria, siguiendo las directrices que se indican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, deberá realizar las siguientes tareas para cada uno de los estudios y años de contrato:

1. La realización de pre-test de encuestas presenciales, del trabajo de campo o prueba piloto con entrevistas reales para validar los cuestionarios y los ficheros resultantes, realizando las modificaciones en los cuestionarios que, en su caso, resulten necesarias.
2. La elaboración del protocolo definitivo de realización del trabajo de campo.
3. La formación de las personas encuestadoras.
4. La realización del trabajo de campo. La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable del control y la coordinación del trabajo de campo, que será el jefe de campo. Así mismo asignará una persona a la dirección del proyecto, que será el jefe del proyecto que garantice la correcta realización del mismo y asuma la interlocución con DONOSTIA TURISMOA. Una misma persona podrá cubrir los dos perfiles, tanto el jefe de campo como el jefe del proyecto.
5. Se realizarán los pertinentes controles de supervisión del trabajo, que incluirán:
 - a. La supervisión y control de los /las encuestadores/as.
 - b. La revisión de los cuestionarios para constatar la total coherencia interna de cada uno de ellos.
 - c. La verificación de datos.
6. El tratamiento de la información derivada de las encuestas. Codificación y grabación de la información. Explotación estadística de los datos.
7. La redacción de los informe técnico-metodológico que contendrá un resumen del proceso de la encuesta, que deberán tener una versión en euskera y otra en castellano.
8. La realización de informes periódicos, de enero a mayo, de junio a septiembre y de octubre a diciembre y uno completo de todo el ejercicio con el análisis de los resultados de las encuestas realizadas que deberán tener una versión en euskera y otra en castellano, que serán entregados el día 15 del mes siguiente a su elaboración.
9. La información recabada en las encuestas tendrá que estar disponible a través de un servicio web o similar de forma que DONOSTIA TURISMOA pueda recibir la información automáticamente para alimentar la plataforma de observatorio turístico. Las fechas máximas en que la información deberá estar disponible será el día 15 del mes siguiente a la recogida de datos.

5. DISEÑO MUESTRAL

- El universo objeto de estudio son las personas visitantes (turista, turista no pernocta y excursionista_ definición detallada en el **Anexo I**) de Donostia / San Sebastián.
- El tamaño diseñado de la muestra es de 2.500 encuestas presenciales por año de contrato, salvo en el presente que será de 1.530, de las cuales 2.000 se realizarán a turistas (turistas pernocta- no pernocta) y 500 a excursionistas.
- Las entrevistas serán presenciales asistidas por ordenador (CAPI), Tablet o Smartphone (que serán proporcionados por la contratista a los encuestadores) , y se realizarán a pie de calle tratando de alterar o perjudicar en la mínima medida de lo posible las actividades de las personas visitantes.
- Las encuestas se distribuirán por períodos según el calendario elaborado por DONOSTIA TURISMOA adjunto en el **Anexo II** al presente Pliego de Prescripciones Técnicas y se realizarán de lunes a domingo.

6. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

6.1 Dirección y seguimiento

La empresa adjudicataria designará una persona que asuma la dirección del proyecto (jefe de proyecto) y las labores de interlocución con DONOSTIA TURISMOA.

La empresa adjudicataria además deberá designar una persona responsable del control y la coordinación del trabajo de campo, el jefe de campo, que garantice la correcta realización del mismo.

La persona responsable por DONOSTIA TURISMOA del control de la correcta prestación del servicio será la persona titular de la Subdirección General, quien podrá designar uno o más interlocutores de DONOSTIA TURISMOA con la empresa adjudicataria.

Se hará una reunión de lanzamiento de servicio a la que asistirán como mínimo el/la jefe del proyecto de la empresa adjudicataria y la persona responsable por DONOSTIA TURISMOA y en la que se determinarán, entre otros temas, las reuniones que se consideren necesarias para realizar un seguimiento continuo de la evolución del contrato, la empresa adjudicataria podrá solicitar un ajuste de la distribución del número inicial de encuestas presenciales a realizar que tendrá que ser validado por DONOSTIA TURISMOA.

6.2 Cuestionarios

La empresa adjudicataria deberá adaptar el cuestionario a la metodología de recogida de la información mediante ordenador (CAPI), Tablet y/o Smartphone. La adjudicataria

deberá confeccionar la aplicación informática de gestión de los cuestionarios. El fichero en formato CSV, junto con el informe anual y los informes periódicos correspondientes se deberán entregar a la Subdirección General de DONOSTIA TURISMOA y los resultados obtenidos a través de las encuestas alimentarán el observatorio turístico de DONOSTIA TURISMOA mediante el envío de ficheros en formato SPSS. Dicha información deberá ser entregada antes del día 15 del mes siguiente a la recogida de datos.

La empresa adjudicataria deberá modificar los borradores de cuestionarios facilitados por DONOSTIA TURISMOA en función de los resultados obtenidos en el pre-test, de acuerdo con los responsables asignados por DONOSTIA TURISMO. Los cuestionarios definitivos se realizarán en euskera, castellano, inglés y francés.

6.3 Personal entrevistador

La empresa adjudicataria deberá realizar la selección, formación y entrenamiento del personal entrevistador, que dependerán exclusivamente de la adjudicataria, que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario. La empresa adjudicataria deberá comunicar con suficiente antelación el lugar, día y la hora del curso de formación para encuestadores en cada ejercicio, para permitir la asistencia del personal técnico de DONOSTIA TURISMOA en su caso.

A partir de la información suministrada por DONOSTIA TURISMOA, la empresa adjudicataria deberá explicar en detalle el cuestionario, las particularidades de la población objeto de las encuestas al 100% de los encuestadores que participen en la fase de recogida de la información, para lograr una mayor efectividad en el trabajo de campo. El equipo encuestador deberá tener conocimientos suficientes para poder realizar las encuestas en los idiomas en euskera, castellano, francés e inglés. DONOSTIA TURISMOA podrá, en cualquier momento, comprobar estos conocimientos mediante entrevistas personales a los encuestadores.

6.4 Pre-test

La empresa adjudicataria deberá realizar el pre-test los dos primeros días de ejecución del contrato y presentarlo ante DONOSTIA TURISMOA para que esta de su validación dentro de los tres días siguientes.

Este pre-test simulará las condiciones reales de recogida de la información y consistirá en la realización de un mínimo de 15 encuestas reales válidas presenciales en formato CAPI, Tablet y/o Smartphone. La información recogida se deberá presentar en un fichero de datos, en formato SPSS. Deberá presentar un documento en el que se detallen las incidencias y recomendaciones de mejora que se derivan de estos test. Las entrevistas realizadas durante el pre-test no se incorporarán en los ficheros definitivos.

6.5 Trabajo de campo y supervisión

La empresa contratista realizará las encuestas previstas en el **Anexo II** al presente Pliego y conforme a la periodicidad en él fijada. Las encuestas se realizarán en las siguientes ubicaciones de la ciudad: Paseo de la Concha, Boulevard y Peine de los Vientos.

Las entrevistas se realizarán de acuerdo con la preferencia idiomática de la persona entrevistada. Se establecerán los pertinentes controles de supervisión del trabajo realizado que incluirán la inspección del 20% de las entrevistas en su conjunto y, para las encuestas presenciales, un sistema que acredite el tiempo de trabajo diario de cada encuestador/a y la oficina en que se ha realizado. Se deberá entregar al finalizar los trabajos un documento donde consten todas las incidencias habidas durante el proceso de recogida de la información, tanto por lo que respecta a la comprensión y nivel de respuesta del cuestionario, como la gestión de la muestra y las sustituciones, y/u otros aspectos que se consideren relevantes y que ayuden a evaluar la calidad de los datos obtenidos.

6.6 Codificación de las preguntas abiertas

Todas las preguntas y respuestas estarán codificadas, incluso las preguntas abiertas, de acuerdo con los códigos establecidos entre la empresa adjudicataria y DONOSTIA TURISMOA. Las preguntas abiertas incorporadas al cuestionario se deberán entregar codificadas y cerradas. Se deberán entregar las claves de codificación y la relación completa de literales de las preguntas abiertas (en la lengua original) dentro de la matriz de datos y en formato SPSS, al lado del código asignado con el fin de poder verificar la calidad de la codificación realizada. La empresa será la responsable única de la codificación para unificar criterios y garantizar al máximo la estandarización en base a los criterios establecido por DSST.

7. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Toda la documentación incluida en este apartado, que deberá entregar la empresa adjudicataria, estará en euskera y en castellano, y será la siguiente para cada ejercicio:

- a) Previamente al pre-test, la planificación con el calendario de entrega de los informes exigidos en el presente Pliego.
- b) Una vez finalizado el pre-test, junto con los resultados de éste se entregará el documento de incidencias y recomendaciones de mejora de los test, los cuestionarios definitivos programados para el CAPI, Tablet y/o Smartphone (usuarios PROP) y CATI y el protocolo definitivo del trabajo de campo.
- c) Una vez finalizado el trabajo de campo se entregará la siguiente documentación:
 - CAPI, Tablet y/o Smartphone. Fichero en formato SPSS y en el formato establecido por la Resolución de 28/03/2018 mencionada, con las incidencias en el trabajo de campo para cada una de las oficinas con la fecha y hora, el código del entrevistador y el tipo de incidencia.

- Matriz de datos validada de los cuestionarios recogidos con el formato SPSS. Este fichero deberá incluir los literales de las preguntas abiertas y su codificación, el etiquetado de las variables y las categorías, el código del entrevistador y la fecha y hora de inicio y de fin de la entrevista y lugar donde se ha realizado. Se entregará inmediatamente después de finalizar el proceso de depuración de los datos.
- Los manuales de codificación de las preguntas.
- La relación completa de literales de las preguntas abiertas, en formato SPSS.
- Informe indicando las entrevistas que han sido supervisadas y el resultado de la supervisión, en formato de software libre.

8. IDIOMAS Y TRATAMIENTO LINGÜÍSTICO

Todos los materiales del estudio deberán ser entregados en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, esto es, el castellano y el euskera.

Se dará cumplimiento, en lo que resulte de aplicación, a lo dispuesto en el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi y, en su caso, en la que resulte de aplicación a las determinaciones contenidas en la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco.

9. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A LOS DESPLAZAMIENTOS Y EL USO DE MATERIALES

La adjudicataria deberá prever los desplazamientos derivados del servicio/proyecto, y proponer y aplicar medidas para la reducción del impacto de los mismos. Por ejemplo, deberá minimizar los desplazamientos, haciendo uso preferente de comunicaciones telefónicas y electrónicas, así como de nuevas tecnologías (teleconferencia, videoconferencia); en los desplazamientos a realizar, se priorizarán los modos de movilidad no motorizados (peatonal, bicicleta) y se hará uso de transporte público siempre que sea posible, o, en su defecto, se priorizará el uso de vehículos propios con nulas o bajas emisiones de CO₂.

Todos los documentos de trabajo, incluidos los generados durante y al final del servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o similar. En la realización de encuestas no se utilizará papel.

ANEXO I -

Explicación turista, turista no pernocta y excursionista definición de cada uno

Turista:

Si su viaje incluye una pernoctación en Donostia San Sebastián.

Turista no pernocta:

Si su viaje incluye una pernoctación fuera de su residencia habitual pero no en Donostia San Sebastián.

Excursionista:

Persona que pernocta en su residencia habitual

ANEXO II-

Distribución del calendario de encuestas

Año: 2023	EN	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TURISTA (Pernocta-No pernocta)							285	285	260	150	100	150	1.230
EXCURSIONISTA							70	70	50	40	30	40	300
Año: 2024	EN	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TURISTA (Pernocta-No pernocta)	70	70	130	100	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
EXCURSIONISTA	20	20	30	40	40	50	70	70	50	40	30	40	500
Año: 2025	EN	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TURISTA (Pernocta-No pernocta)	70	70	100	130	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
EXCURSIONISTA	20	20	30	40	40	50	70	70	50	40	30	40	500
Año: 2026	EN	FEBR	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TURISTA (Pernocta-No pernocta)	70	70	100	130	140	260	285	285	260	150	100	150	2.000
EXCURSIONISTA	20	20	30	40	40	50	70	70	50	40	30	40	500