



Junta de Andalucía

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSISTENTES EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS RELACIONADAS CON LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN PARA LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA.

PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO.

La realización del trabajo de campo de los "Indicadores de Satisfacción Turística", mediante un proceso de encuestación telefónica u on-line dirigida a todos aquellos turistas que han estado en Andalucía, como máximo en el trimestre anterior al momento de la encuesta.

SEGUNDA. - METODOLOGÍA

Esta operación se llevará a cabo a lo largo de todo el año 2023 y primer trimestre de 2024, en 2024 se recogerán los datos relativos al último trimestre de 2023. Se realizarán un mínimo de 1800 cuestionarios, 600 para cada nacionalidad (españoles, dentro de esta procedencia los andaluces no podrán exceder del 50%, británicos y alemanes). De ellos deberán realizarse un total de 450 al trimestre que estarán repartidas equitativamente entre las tres nacionalidades exigidas o el equivalente a esta cifra si optó por su división en módulos, posibilidad que se detalla a continuación:

El cuestionario de 13 módulos, cada uno de los cuales incluye una media de 10 ítems, excepto el módulo de alojamiento que se divide en 6 submódulos con una media de 7 ítems cada uno. Cada ítem se valorará entre 1 y 5 puntos junto con la posibilidad no sabe/ no contesta.

Debido a la cuantía de ítems, que pueden cansar al entrevistado interfiriendo así en la calidad de las respuestas, se propone a la empresa contratada, dividir el cuestionario en secciones ampliando el número de encuestas de forma que se obtenga la información equivalente a la requerida en el párrafo anterior, siempre bajo la autorización de Turismo y Deporte de Andalucía. Por ejemplo, se decide dividir el cuestionario en dos secciones, habría que encuestar a 3.600 unidades, 1.800 para cada sesión, obteniendo al final 1800 cuestionarios completos, los cuales tendrían que estar distribuidos en la misma proporción para españoles, británicos y alemanes. Tanto la decisión de dividir el cuestionario en secciones como la del número de ellas corre a cargo de la empresa adjudicataria, y estará en todo momento supervisada por los técnicos responsables de la E.P. Turismo y Deporte de Andalucía.

Los contactos serán proporcionados por la dirección del proyecto de Turismo y Deporte de Andalucía pertenecen a la base de datos de la Encuesta de Coyuntura Turística que realiza el Instituto de Estadística de Andalucía. Estos contactos no han sido probados, por lo que existe la posibilidad de que en algunos casos no funcionen. Para subsanar esta dificultad, junto con la posibilidad de que el contacto finalmente no quiera colaborar, la empresa adjudicataria deberá contar con un panel propio de turistas que hayan visitado Andalucía, a ser posible en el último trimestre y nunca en un plazo mayor de un año, de tal forma que en caso de no obtener muestra suficiente con los contactos ofrecidos por Turismo y Deporte de Andalucía, circunstancia que ha de estar debidamente justificada y corroborada por el plan de inspección de Turismo y Deporte de Andalucía, se deberán conseguir a través del panel que ofrezca la empresa adjudicataria.

Las unidades a encuestar serán facilitadas por Turismo y Deporte de Andalucía en base de datos Access con la información telefónica y electrónica necesaria para realizar el trabajo de campo. Éste se podrá realizar bien vía on line o bien telefónicamente.

Por otro lado, la base de datos con los contactos proporcionados por Turismo y Deporte de Andalucía van acompañados de suficiente información como para determinar el tipo de turista al que se va acudir (tipo de alojamiento utilizado, transporte, si utiliza Internet para reservar o comprar el viaje, etc). Esto facilitará el trabajo de campo a la hora de realizar le la encuesta, ya



que el cuestionario queda reducido a aquellos módulos que incluyan los servicios utilizados por el turista.

No obstante, todos los módulos e ítems deberán tener un mínimo de 400 cuestionarios. En el caso de aquellos servicios para los cuales pueda existir una dificultad a la hora de conseguir la información requerida, Turismo y Deporte de Andalucía establecerá un mínimo de encuestas que serán las que se consideren suficientes para poder estimar el grado de satisfacción de estos servicios sobre los que se pide opinión, ampliando así la muestra. Los costes de esta ampliación de muestra correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

A continuación, se detallan las fases a realizar:

Fase 1. Puesta en marcha de la operación. Tareas:

A) Reuniones iniciales con la dirección del proyecto para concretar las siguientes fases y presentación del equipo.

Fase 2. Plan de trabajo. Tareas:

A) Elaboración de un plan de trabajo y calendario consensuado con Turismo y Deporte de Andalucía

B) Edición de los cuestionarios en inglés y alemán a partir de un modelo propuesto por Turismo y Deporte de Andalucía.

C) Programación del cuestionario aprobado por Turismo y Deporte de Andalucía en los dispositivos técnicos propuestos para la encuestación por la empresa adjudicataria.

D) Desarrollo de un manual de encuestación revisado por Turismo y Deporte de Andalucía.

E) Formación del equipo de trabajo implicado en la operación. Este equipo de encuestación será el necesario para cubrir las cuotas muestrales aprobadas por la dirección del proyecto, estableciéndose un mínimo de número de personas cuando sea necesario.

El personal de la empresa adjudicataria que intervenga en los trabajos objeto del presente proyecto estará obligado a cumplir con el secreto estadístico, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

F) Identidad corporativa en los medios a utilizar:

Todos los soportes (emails, plataforma de encuestación, acreditaciones) que se utilicen en el desarrollo de las operaciones incluidas en este Pliego deberán contar con los logos identificativos de la Junta de Andalucía que serán facilitados por Turismo y Deporte de Andalucía.

Fase 3. Trabajo de campo. Tareas:

A) Toma de contacto con las unidades informantes o puntos de encuestación para presentar la operación y solicitar su colaboración y autorización para el correcto desarrollo de la misma.

B) Proceso de encuestación mediante encuestación telefónica u on-line

La empresa adjudicataria realizará tantos contactos como sean necesarios para cubrir las cuotas de encuestación establecidas por la dirección del proyecto. Por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá cubrir todos los gastos necesarios para la correcta ejecución de los trabajos. Asimismo, proporcionará apoyo o asistencia, cuando sea necesario, para la correcta cumplimentación de los cuestionarios.



Cualquier cambio en el plan de trabajo en cuanto a metodología, número de encuestas y puntos de encuestación deberán ser aprobados por Turismo y Deporte de Andalucía.

C) Control e inspección del proceso de encuestación. La empresa adjudicataria deberá facilitar a Turismo y Deporte de Andalucía el seguimiento y control sobre el desarrollo del trabajo de campo de la operación.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá informar puntualmente del desarrollo y planificación de los trabajos de encuestación a efectos de las inspecciones (presenciales y telefónicas oportunas) a realizar por parte de Turismo y Deporte de Andalucía

D) Grabación de los cuestionarios debidamente cumplimentados en español. Todas las preguntas deben ir correctamente codificadas según la dirección del proyecto, teniendo en cuenta que algunas de ellas implican adoptar codificaciones oficiales.

Para que un cuestionario se dé por válido debe venir completo y en ningún caso se admitirán cuestionarios que contengan preguntas sin contestar. Además, se deberán seguir las especificaciones que Turismo y Deporte de Andalucía establezca en todas y cada una de las preguntas.

E) Depuración y validación de los datos grabados, de acuerdo con las especificaciones facilitadas por la dirección del trabajo.

Fase 4. Entregables. Tareas:

A) Resultado de la grabación de los cuestionarios en soporte magnético SPSS, de acuerdo con las especificaciones de fecha y hora establecidas por la dirección del trabajo.

B) Proporcionar información semanal que incluya el número de entrevistas realizadas y la nacionalidad de los encuestados.

C) La empresa adjudicataria entregará trimestralmente la información correspondiente a 450 cuestionarios. Asimismo, los resultados entregados cada trimestre harán referencia a los datos del trimestre justamente anterior, y en el caso del último trimestre que cierra el año objeto de estudio se entregará durante el mes de febrero.

Málaga, 3 de marzo de 2023