



turismoaren
euskal agentzia
agencia vasca
de turismo

alameda urquijo, 36. 5^a planta
(edificio plaza bizkaia)
48011 bilbao
tel. +34 94 607 75 98
fax: +34 94 607 75 95
www.basquetour.net

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA CONSULTORÍA PARA LA MEDICIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS VASCAS Y DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN LOS PROGRAMAS DE CALIDAD, Y DE LOS TURISTAS VISITANTES DE CADA DESTINO.

ANTECEDENTES

La evolución del Sistema de Calidad Turística desde sus comienzos hasta la actualidad, es el resultado de un proceso en el que intervienen:

a) Múltiples Agentes

En la actualidad es la Administración Pública y otras instituciones quienes llevan a cabo las riendas de este proyecto de Calidad. En este proyecto participan instituciones tales como la Secretaría de Estado de Turismo, TURESPAÑA, que ha desarrollado a lo largo de los últimos años el Sistema Calidad Turística Española (SCTE), cuyo órgano de gestión e impulso, ha sido el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). La Viceconsejería de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco junto con la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour, ejerce la función de planificación y coordinación general en Euskadi, siendo la Fundación Vasca para la Excelencia, Euskalit, la entidad que actúa de manera operativa en nuestro territorio, y, siendo también muy importante la participación y apoyo de las asociaciones empresariales y de los entes locales y comárciales de gestión turística.

b) Múltiples Soluciones Metodológicas

En Euskadi, la tecnología del Sistema de Calidad Turística ha ido evolucionando poco a poco hasta convertirse hoy en día en un sistema compuesto por cuatro pilares básicos,

que dan respuesta a las necesidades que plantea el sector turístico a través distintas soluciones metodológicas de los distintos programas de calidad: Programa Destinos (SICTED), Programa Sectores (Q de Calidad Turística), Programa ISO 9001:2008 y Programa Excelencia (Modelo EFQM).

Dada la situación actual del proceso de implantación de las diferentes metodologías de calidad, y la intervención de los múltiples agentes en dicho proceso, se ha visto la posibilidad de crearse situaciones de desconexión y de desinformación entre ellos. El crecimiento en tamaño y volumen puede, también, producir ineficiencias en la asignación de recursos, que hay que reorientar y corregir para mejorar la eficiencia de los programas de calidad turística.

Pasados dos años desde la última medición de los índices de satisfacción de las empresas turísticas vascas participantes en los diferentes programas de calidad, ha llegado el momento de volver a evaluar lo desarrollado con el fin de por un lado, obtener la valoración global de todo el proceso de gestión, implantación y coordinación; y por otro, diseñar una estrategia procedimentada de futuro, que dé respuesta a las inquietudes de los agentes participantes, consolidando metodologías, conectando redes de información y de trabajo, consiguiendo nuevas y mayores adhesiones y mejores compromisos.

Un ejercicio en definitiva, que oriente la trayectoria siguiente a este punto de inflexión en que el crecimiento cuantitativo (en tamaño y extensión) y cualitativo (en crecimiento y generación de capital intelectual) se encamine en una vía de crecimiento auto sostenido.

Por tanto, con objeto de obtener la valoración del proceso de gestión, implantación, coordinación y resultados de estas cuatro soluciones metodológicas, se ha visto la necesidad de realizar un estudio de satisfacción de todos los establecimientos del sector

turísticos vasco que disponen de un certificado o reconocimiento de la calidad y de todos los agentes implicados en la implantación de dichos programas.

Además aprovechando este ejercicio de reflexión, se ha considerado importante, medir el índice de satisfacción de los turistas en los propios destinos, con el fin de ver si los Sistemas de Calidad Turística implantados revierten en lo que percibe en el cliente final. Para ello se va a tomar como referencia el programa Destinos (SICTED).

OBJETO DEL CONCURSO

El presente concurso tiene por objeto contratar la asistencia de una empresa consultora, que lleve a cabo el estudio de la medición de la satisfacción de los empresarios y agentes implicados en los cuatro programas de calidad además de la medición de la satisfacción de los turistas de algunos destinos mediante:

- a) **Encuesta de la satisfacción** a aquellos **establecimientos vascos** que han participado en los diferentes programas y disponen de un certificado o reconocimiento de la calidad, en las diferentes fases de los programas, y en su gestión y resultados: Diploma de Compromiso con la Calidad Turística (Programa Destinos), Q de Calidad Turística (Programa Sectores) y Diploma de compromiso con la Excelencia, Q Plata o Q Oro (Programa Excelencia). Se sumaran a ellos aquellos establecimientos con **ISO9001** que han recibido ayuda por parte de la Viceconsejería de Comercio y Turismo. Se analizaran también aquellos establecimientos que se han dado de baja del Certificado de Q de Calidad Turística (Programa Sectores).

Mediante estas encuestas se obtendrán datos cuantitativos.

- b) **Encuesta de satisfacción y entrevistas** a aquellos **agentes** que hayan participado en cada programa en las diferentes fases del programa, y en su gestión y resultados.

Los agentes a encuestar son:

- Programa Destinos: gerentes/coordinadores, técnicos de competitividad, formadores, evaluadores y coordinadores territoriales del Programa de Destinos.
- Programa Sectores: consultores y auditores.
- Programa Excelencia: Consultores
- Otros: responsables/técnicos de la Dirección de Turismo (área Competitividad) y de las Delegaciones Territoriales, técnicos de Euskalit y técnicos de Basquetour.

Mediante estas encuestas se obtendrán tanto datos cuantitativos como cualitativos.

- c) **Encuesta de satisfacción a los turistas visitantes** de los destinos participantes en el Programa de Destinos.

Mediante estas encuestas se obtendrán datos cuantitativos

- d) **Análisis de los procesos.** Afinamiento de los datos de encuesta y detección de disfuncionalidades en los procesos de los programas. Diseño de indicadores de procesos.

DESARROLLO DEL ESTUDIO

a) El estudio debe contemplar:

a.1) Encuesta de Satisfacción:

1º Elaboración del cuestionario a presentar a los participantes (establecimientos reconocidos o certificados como el de los agentes intervinientes) en los diferentes programas.

2º Realización de las encuestas:

- a) a los participantes en los diferentes programas mediante encuesta propuesta por empresa consultora y acordada por Basquetour.
- b) a los turistas de los destinos seleccionados mediante la encuesta proporcionada por Basquetour.

3º Realización de los informes de análisis sobre la medición de la satisfacción derivado de la obtención de los datos.

a.2) Entrevistas en profundidad a los agentes intervinientes en los distintos programas.

a.3) Evaluación:

- Utilización de herramientas de análisis de procesos.

b) El estudio deberá:

b.1) analizar la valoración y satisfacción de los establecimientos del sector turístico en los diferentes programas y en las diferentes etapas y procesos que las empresas han seguido para la obtención de la certificación/reconocimiento de calidad.

- b.2) obtener información también sobre los correspondientes subsectores turísticos dentro de cada programa.
- b.3) a la luz de los datos obtenidos, incidirá en el análisis y evaluación de los procesos de los programas, a través de sus participantes y gestores.
- b.4) analizará la satisfacción de los turistas de los distintos destinos.
- c) Las fases de los programas en estudio son:
- c.1) Proceso de obtención de Información: cómo conoció la existencia de dichos sistemas, visitas personalizadas, jornadas, etc. Valoración de todo ello.
- c.2) Proceso de adhesión de la empresa u organización al sistema.
- c.3) Proceso de implantación del Sistema. Valoración de la satisfacción en procesos de:
- Diagnóstico si procede según el programa de Calidad
 - Formación on-line.
 - Formaciones Presenciales.
 - Asistencia Técnica Individualizada recibida para la implantación de los sistemas, acompañamiento y apoyo, apoyo telefónico, etc.
 - Asistencia técnica Colectiva recibida para la implantación de los sistemas, si procede según el programa de Calidad.
 - Auto evaluación/Auditoría Interna, según el programa.
 - Evaluación por parte de un evaluador homologado o entidad acreditada (Asignación del equipo auditor, Informe de auditoría, Solicitud de Certificación al ente auditor).

- Planes de Mejora o Apoyo en el Plan de Acciones Correctivas:
Documentación, implantación y herramientas,... según el programa.

c.4) Certificación/Reconocimiento de Calidad.

c.5) Seguimiento y renovación.

c.6) Gestión de ayudas económicas.

c.7) Aportación del sistema a la empresa:

- Repercusiones/Inconvenientes y ventajas del proceso.
- Reconocimiento del cliente final, comercialización,...
- Mejora de la gestión interna y de la organización, mejora del servicio al cliente, optimización del negocio y mejora en competitividad.
- Promoción y Prestigio de la Marca: difusión en actos, medios informativos, periodísticos, spot publicitarios...

c.8) Empresas con certificado ISO 9001 que han recibido ayudas públicas para la implantación del certificado, se requerirá un análisis específico sobre la valoración del programa y resultados.

c.9) Percepción final del turista en los destinos.



d) Universo total:

d.1) Los programas a valorar constan de un total de \pm 700 establecimientos repartidos en:

- Programa Destinos (SICTED): Total 488

| Destino | Nº establecimientos |
|-----------------------|---------------------|
| Aiara | 27 |
| Bidasoa | 23 |
| Debabarrena | 25 |
| Denagoiena | 28 |
| Getxo | 26 |
| Goierrí | 50 |
| Lea Artibai | 18 |
| Rioja Alavesa | 26 |
| San Sebastian | 49 |
| Tolosaldea | 15 |
| Uribe | 32 |
| Urola erdia | 17 |
| Urola kosta | 44 |
| Vitoria-Gasteiz | 12 |
| Busturialdea-Urdaibai | 29 |
| Gernika | 16 |
| Bermeo | 39 |
| Otros(MACT) | 12 |
| TOTAL | 488 |

- Programa Sectores (Certificado Q de Calidad Turística):

| | |
|--|------------|
| Repartido por todo el territorio, especialmente Capitales. | aprox. 150 |
| Sucursales Q a encuestar. | 7 |
| Bajas del Programa Sectores | 16 |

- Programa Excelencia (Modelo EFQM):

| | |
|----------------------------------|----|
| Repartido por todo el territorio | 14 |
|----------------------------------|----|

- Programa ISO (certificados ISO):

| | |
|----------------------------------|--------|
| Repartido por todo el territorio | 26 (*) |
|----------------------------------|--------|

(*) Muchos tienen además la certificación Q



d.2) Los principales segmentos representados del sector turístico son: Agencias de Viajes (Se analizará solo la empresa central y en las que tengan más de 7 sucursales una muestra aleatoria de 5, Alojamientos de Pequeñas Dimensiones, Bares y Cafeterías, Camping, Casas Rurales, Convention Bureaux, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Museos y Centros de Interpretación, Oficinas de Información Turística, Organizaciones Profesionales de Congresos, Palacios de Congresos, Restaurantes, Empresas de Turismo Activo, Taxis y Transportes Turísticos.

d.3) Agentes implicados:

| Programa | Agente | Número |
|---------------------|--|--------|
| Programa Destinos | Gerente/coordinador | 18 |
| | Técnico competitividad | 9 |
| | Formador/evaluador | 17 |
| | Coordinadores territoriales | 2 |
| Programa Sectores | Consultores | 6 |
| | Auditores | 6 |
| Programa Excelencia | Consultores | 1 |
| Otros | Responsables/técnicos de la Dirección de Turismo (área Competitividad) | 2 |
| | Delegaciones Territoriales | 3 |
| | Técnicos de Euskalit | 4 |
| | Técnicos de Basquetour | 1 |
| Total | | 69 |



d.4) Turistas:

- Se realizaran las encuestas en los 17 destinos adheridos al programa Destinos (SICTED).
- Se realizaran un total de 200 encuestas por destino, en dos oleadas al año, haciéndolas coincidir con temporada alta y temporada baja. En cada una de las oleadas de encuestación, se establecerá un plazo de treinta días naturales para la recogida de datos de los turistas.
- Los datos obtenidos en las encuestas, serán volcados por la empresa consultora en una sección habilitada para tal fin en la plataforma www.calidadendestinos.org, donde además tendrá acceso al informe final del Índice de Satisfacción del destino.

e) Dada la naturaleza del estudio, se respetará en todo momento la confidencialidad de los datos asociados a cada empresa, de tal manera que los datos derivados del informe serán del conjunto de empresas.

f) La memoria incluirá la metodología propuesta, así como el cronograma de actuaciones para el desarrollo del proyecto.

g) Será imprescindible la coordinación y comunicación permanente con el área de Calidad de Basquetour durante el desarrollo del proyecto, para el diseño de la metodología a emplear.

h) El adjudicatario deberá entregar a la finalización del servicio un informe final que contenga: un resumen de todo lo realizado, las conclusiones y propuestas de mejora. Además este informe deberá facilitarse resumido en una presentación en formato digital.

SUPERVISIÓN Y CONTROL

Incumbe a BASQUETOUR ejercer de una manera continua y directa la inspección y vigilancia de los trabajos. A este fin, el adjudicatario facilitará el examen de cualquier proceso o fase del trabajo. El adjudicatario deberá fijar un calendario de reuniones de seguimiento del estudio con Basquetour.

BASQUETOUR ayudará al adjudicatario facilitándole la información que posea y colaborará con él para conseguir el acceso a las fuentes de información ajenas a ella.

La dirección de los trabajos será ejercida por un representante de BASQUETOUR que actuará de coordinador y supervisor. Asimismo todo cambio o modificación sobre la propuesta adjudicada, deberá contar con el acuerdo de BASQUETOUR que en todo momento podrá indicar variaciones en las directrices de los trabajo.

CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DEL TRABAJO

Los informes y todos los datos en ellos contemplados, así como los que de ellos resulten, son propiedad exclusiva de BASQUETOUR.

Del mismo modo, contarán con carácter confidencial, y no podrán ser publicados, ni en todo ni en parte, o utilizados de cualquier otro modo sin la expresa y previa autorización escrita de BASQUETOUR.





En ningún momento, el adjudicatario podrá hacer declaraciones públicas sobre los proyectos, sin la expresa y previa autorización de BASQUETOUR.

En Bilbao, a 13 de Mayo de 2011