

## **PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONCURSO PARA ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO EL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA ESTIMACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS QUE VISITAN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI**

### **1. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS**

El sector turístico en la Comunidad Autónoma de Euskadi está aumentando su relevancia económica y social directa e indirectamente, entre otros aspectos por lo que representa, complementa, diversifica y ayuda en una economía como la vasca con un claro componente industrial, además de ser un sector significativamente empleador de recursos humanos.

En correspondencia con su importancia, en los últimos años se está realizando un notable esfuerzo en la estimación estadística de su actividad.

Por ello, durante los años 2002-2003-2004 se puso en marcha la operación IBILTUR con el fin de obtener información cuantitativa sobre los comportamientos de turistas y excursionistas en relación a los hitos previos, durante y posteriores a la realización de un viaje a Euskadi. IBILTUR tipificó así los diferentes segmentos de la demanda: sus motivaciones, actividades, comportamiento, valoraciones, etc... Esta investigación sirvió para profundizar en el conocimiento de la demanda turística, complementando el conjunto de las estadísticas cuantitativas facilitadas por organismos como EUSTAT, INE, e IET.

En este tiempo se ha elaborado también un Plan de Marketing turístico que señala tanto las zonas territoriales que deben de gestionarse en base a marcas y productos vinculados a perfiles de turistas (sistema VALS) así como la necesidad de desarrollar el sistema de inteligencia de Marketing para la toma de decisiones.

Con la operación IBILTUR del 2010 lo que se intentó fue conseguir una operación más reducida/compacta basada en el turista (que pernocta en alojamientos reglados) que se mantuviese en el tiempo y que proporcionase información para la toma de decisiones estratégicas. Bajo ese marco se realiza ésta nueva operación del 2012 con el enfoque de dar continuidad a lo que se realizó en el 2010 de cara a empezar a conformar un histórico.

No hay que olvidar que dentro de las operaciones asociadas al comportamiento de los turistas se han desarrollado distintas líneas de investigación como eGistur como apoyo e identificación de nuevas oportunidades en dicho ámbito a través de herramientas/aplicaciones novedosas. Habría que tener en cuenta todos aquellos mecanismos operativizados bajo el marco del Observatorio Turístico de Euskadi con el fin de obtener el máximo rendimiento posible a ésta operación buscando la mejor complementariedad con el resto de datos obtenidos y disponibles.  
<http://observatorioturisticodeeuskadi.basquetour.net/SitePages/index.aspx>

Teniendo en cuenta estos antecedentes, se pretende desarrollar una nueva operación IBILTUR a la misma escala que la realizada en el 2010, centrada en aspectos específicos que nos ayuden a recabar información para la definición de las políticas de marketing que se traduzcan en la consolidación y mejora del mercado existente y en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

Además, la investigación proporcionará información e indicadores para la mejora y evaluación de la infraestructura actual y los servicios relacionados con el turismo.

## **2. METODOLOGÍA Y TAREAS A DESARROLLAR**

### **2.1. Planteamiento**

El objetivo último de la investigación es la tipificación y caracterización de los **turistas**, residentes o no en la propia Comunidad Autónoma Vasca, que viajen por cualquiera de los posibles motivos a Euskadi, centrándonos básicamente en los de ocio, recreo, vacaciones y asistencia a eventos (deportivos, musicales, festivos, etc.), y en menor medida en los turistas MICE (asistentes a ferias, congresos, convenciones e incentivos). Para éstos últimos, se realizará una nueva cuantificación y caracterización ya que no fue realizada en el 2010, con un apartado diferenciado teniendo en cuenta las necesidades específicas de éste segmento marcadas por el propio Plan de MICE elaborado en el 2011 (dentro del Eje 1, apartado 1.3. Definición y puesta en marcha de un observatorio del conocimiento sobre el turismo MICE) .

En el planteamiento del trabajo se tendrán en cuenta las operaciones estadísticas básicas ya existentes, que servirán para entroncar para su comparación algunas variables que aquí se estimen y completar su información. Estas estadísticas son las producidas por el EUSTAT, el INE y el IET. Por ello será necesario para los conceptos objeto de estudio el fijar criterios de análisis acordes a los realizados por dichos organismos con el fin de poder contrastar la información si fuera necesario.

Con estos objetivos y condiciones se plantea una operación de recogida de información para la caracterización de los **turistas que visitan la C.A. de Euskadi, sean o no residentes en la CAV y que pernocten en alojamientos turísticos** (Hoteles, Agroturismos, Casa Rurales y Campings). \*Se anexan documentos con la relación del parque de establecimientos a considerar para el estudio.

La información a recoger se define en el punto 2.3 (cuestionario) y en los anexos donde se proporciona el cuestionario tipo utilizado en la última operación del 2010 y que no deberá de variar sustancialmente, salvo pequeñas mejoras o propuestas que se deseen realizar. Pero si se deberá de plantear el del turista MICE.

La operación comprende todas las tareas de tratamiento que van desde el rediseño del cuestionario, la muestra y el trabajo de campo, hasta la producción de los análisis y resultados y su presentación de forma presencial a la propia agencia como a través de una publicación/informe maquettato y bajo un diseño cuidado donde se representen los principales resultados del estudio. Toda la información obtenida en bruto se reutilizará para su explotación (bajo los parámetros establecidos por la ley de protección de datos) a través del observatorio turístico de Euskadi no siendo su consumo meramente estático a través de la publicación.

La operación contempla una recogida de información a lo largo de todo el año. Siendo los periodos de mayor relevancia semana santa, verano y navidades, sin perder de vista los puentes y fines de semana para el turista de ocio. En relación al turista MICE habrá que tener en cuenta las fechas en las que se concentren los congresos, convenciones y ferias más importantes a lo largo del año y en las distintas ciudades, así como la identificación de las

mejores fechas o canales para la captación de grupos de viajes de incentivo de cara a su encuestación.

## 2.2. Muestra

La muestra debe tener una representación suficiente para las diferentes denominaciones geográficas definidas en el Plan de Marketing (Costa Vasca, Rioja Alavesa, Bilbao, Donostia, Vitoria-Gasteiz y Verde y Natural (interior)).

De igual modo la muestra debe considerar la representación de los siguientes colectivos:

- Residentes en Euskadi
- Resto de Comunidades Autónomas:
  - Madrid/ Cataluña/ Comunidades Vecinas / Resto
- Extranjeros:
  - Ingleses/Franceses/Alemanes/Italianos / Resto

La mayor representación debe recoger la temporada de verano, pero debe ser también representativa la temporada de invierno y prestar especial atención a los periodos de Semana Santa y Navidades. Los puentes y fines de semana también habrá que tenerlos en cuenta pero tendrán un tratamiento de la información más genérico. Habrá que tener en cuenta las fechas de los eventos (deportivos, culturales, ...) más relevantes a nivel de la CAV de cara a obtener la información relativa éste tipo de turista. La muestra debe elevarse al universo que el EUSTAT da como entradas en estos establecimientos.

En el caso de los turistas MICE se deberá de distribuir por la importancia y el peso a nivel de número de entradas o flujo de lo que mueve cada tipo de actividad, siendo lo suficientemente amplia como para poder definir el perfil del turista ligado a cada una de ellas.(congresos, incentivos, ferias y convenciones)

## 2.3. Cuestionario

Se anexa el cuestionario, que se utilizó para la anterior operación IBILTUR.

El cuestionario persigue recoger en diferentes bloques la información clave de las áreas informativas objetivo: motivaciones – actividades, características del viaje, forma social de viajar, valoración, planificación, destinos alternativos, uso de servicios (restauración e información turística) y valoración del viaje, y por supuesto información socio-demográfica.

La actualización y redefinición del cuestionario relativa a la parte de ocio deberá de contemplar mejoras relativas al aspecto de eventos (no contemplado anteriormente) y justificar su cohesión con el resto de fuentes, datos y operaciones (eGistur) relativas al Observatorio turístico de Euskadi.

La relativa a MICE habrá que presentar una propuesta o borrador de encuesta bajo las necesidades marcadas a nivel general como comunes y otras específicas para cada subsegmento (ferias, congresos, convenciones e incentivos), éste documento se perfilará junto con Basquetour una vez adjudicado el concurso.

La recogida de información deberá de ser mediante encuesta presencial salvo caso extremo o por las circunstancias propias de algún tipo de establecimiento, para cuyo caso se deberá de consultar con Basquetour previamente y obtener su conformidad.

## 2.4. Trabajo de Campo y Tratamiento de la Información

La empresa adjudicataria será responsable de la organización y realización de todas las tareas relacionadas con el trabajo de campo y el tratamiento (preparación del material de encuestación, diseño de rutas, calendarios de encuestación, elaboración de manuales de la operación tanto de recogida como informáticos, etc.) . El plan de trabajo no obstante deberá presentarse previamente a la Dirección del Trabajo y ser aprobada por éste. Se mantendrán reuniones periódicas entre personal técnico de la Dirección del Trabajo y la empresa adjudicataria con el fin de informar del desarrollo de los trabajos y, eventualmente, introducir modificaciones para mejorar su calidad.

De cara a la elección del formato de la base de datos, habrá que tener en cuenta qué formatos trabajan otros organismos con los que tenemos relación directa o que sean de uso frecuente, y que su visualización sea ágil y sencilla.

Entre las tareas previstas en esta área y que habrá que realizar periódicamente a lo largo del trabajo se pueden destacar las siguientes:

- Organización y Dirección
- Recogida de información
- Codificación
- Grabación
- Validación de la información
- Inspección

La empresa adjudicataria, en cualquier caso, deberá de inspeccionar todas las incidencias habidas a lo largo del proceso de recogida, realización de partes de trabajo, y el control y seguimiento en general de las tareas de campo.

El equipo de campo tendrá componentes con conocimientos suficientes para realizar su tarea además de en castellano en inglés, francés o alemán teniendo en cuenta los distintos perfiles que abarca la muestra.

Las fechas para la ejecución del trabajo de campo se comprenden entre Marzo 2012 y Febrero 2013.

## 2.5. Producción y Entrega de Resultados

Se prevé la producción y entrega a la Dirección del Trabajo de tres tipos de resultados que a su vez tienen periodicidades diferentes:

Durante el trabajo:

- Actualización cuestionario y Plan muestral (metodología y muestra)
- Resultados del trabajo de campo, que con una periodicidad mensual deben ser la base del control del trabajo y en su caso de su replanificación. Se valorarán positivamente herramientas que puedan agilizar su seguimiento on-line.
- Resultados básicos de todas las entidades, primero provisionales y al final del trabajo definitivos: se prevén antes del verano, después de este periodo y al final del trabajo.

Al finalizar el trabajo:

- Base de datos de toda la operación con posibilidad de ser incrementada en sucesivos años.
- Tablas cruzadas de variables principales con todo el cuestionario (se entregará en CD), estas contendrán como mínimo:
  - Colectivo total :
    - Variable Tipo de establecimiento
    - Variable Zona de encuestación
    - Variable origen
    - Variable motivación
  - Por tipo de alojamiento
    - Cruce con las variables más importantes: Motivo, Origen, Sociodemográficas, etc.
- Informe general sobre el Comportamiento de los turistas en Euskadi
- Principales análisis multivariados y correlaciones.

La empresa adjudicataria hará entrega a la dirección del trabajo, con las periodicidades señaladas (realización de los partes de trabajo, las estadísticas de incidencias y el control y seguimiento general de las tareas de campo) , los resultados en soporte informático y papel. Y

podrá proponer además de éstos otros formatos para el seguimiento de la explotación de la operación.

### **3. DIRECCIÓN**

Basquetour nombrará un Director del Trabajo que será el referente en todas las decisiones metodológicas y organizativas de la investigación y al que se le remitirá periódicamente los resultados previstos. Igualmente, la empresa adjudicataria nombrará un Director del Equipo que además de las tareas propias en relación al discurrir del trabajo centralizará las relaciones con la Dirección del Trabajo.

### **4. SECRETO ESTADÍSTICO Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

Los datos a los que la empresa tenga acceso o recoja en esta Encuesta se encuentran amparados por el deber de secreto estadístico, de acuerdo con la Ley 4/1986, de 23 de abril, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por las disposiciones aplicables en su caso de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y por el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.

Tanto la empresa adjudicataria como todas las personas que directa o indirectamente intervengan en la ejecución del contrato quedarán sometidas al deber de secreto estadístico y al cumplimiento de la normativa al respecto.

La empresa, en el comienzo de la contratación, enviará una lista detallada de todo el personal que directa o indirectamente intervenga en la operación contratada –directamente de campo o auxiliar, personal técnico etc.-, especificando sus funciones y tareas en relación con la operación, así como el período en el que las desarrollan. Cualquier cambio de personal será comunicado en un plazo máximo de una semana.

Todos los tratamientos con los ficheros o tablas de la encuesta deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad para la información, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas. La empresa adjudicataria se atenderá a los requerimientos a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas.

La empresa contratada tendrá a disposición un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes, las personas que acceden o tienen permiso para acceder, con las identificaciones suficientes para su inmediata localización. Así mismo llevará un registro actualizado del resto de material que contenga información relativa a la operación, en similares términos a los indicados arriba.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.



En todo caso, el intercambio de información respetará todos los protocolos de seguridad necesarios.

En todo caso y una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria deberá destruir o devolver los datos obtenidos, así como los soportes o documentos en los que éstos consten. Se procederá a la eliminación de todos los ficheros y sus copias a los 12 meses de su creación, salvo que se indique lo contrario expresamente.

En el caso de que la empresa adjudicataria, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice no cumpliendo las estipulaciones del presente contrato o el documento de seguridad, esta actuación se considerará incumplimiento contractual dando lugar a la resolución del contrato y a la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que proceda.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

## ANEXOS TÉCNICOS

ANEXO TÉCNICO 1.- CUESTIONARIO

ANEXO TÉCNICO 2.- PARQUE DE ESTABLECIMIENTOS

Los anexos técnicos están disponibles en el Perfil de Contratante de Basquetour.