

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ENCUESTACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS 2017

PRIMERA.- Objeto del contrato.

El objeto de la contratación es la prestación de un servicio de recolección y análisis de datos que permita mejorar la comercialización y la oferta turística del municipio a través del conocimiento del grado de satisfacción de los turistas.

SEGUNDA.- Definición del servicio.

El servicio consiste en la realización de encuestas por fases y una posterior explotación de los datos obtenidos, para cubrir los siguientes objetivos específicos de cara a obtener ideas para orientar la política turística municipal:

- Conocer los puntos fuertes y débiles de Calvià
- Analizar el perfil del turista: hábitos, actividades, gastos.
- Entender las motivaciones de los visitantes y percepción de Calvià
- Analizar la evolución del destino por parte de los visitantes
- Identificación y valoración de los mercados competidores
- Determinantes, satisfacción, retorno e insatisfacción

TERCERA.- Duración del contrato y lugar de ejecución

El período de vigencia del contrato será desde el día siguiente a la firma del contrato hasta el 31 de diciembre de 2017. Las encuestas se harán en las cinco zonas turísticas del municipio de Calvià:

- Cas Català-Illetes
- Portals Nous
- Palmanova-Magaluf
- Santa Ponça
- Peguera

El Director del contrato será la persona que designe el Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Calvià, que es el departamento ante el que deben hacerse las gestiones que correspondan.

CUARTA.- Forma de ejecución del contrato

FASE 1) Encuestas

El servicio consistirá en la elaboración, en un primer momento, de un mínimo de 1.800 entrevistas, con una duración de entre 12 y 15 minutos cada una, para obtener los datos necesarios para el informe a realizar en la fase 2. Estas encuestas se harán a visitantes y turistas, mayores de 18 años, en las zonas que se indican. La distribución muestral será como sigue: cuotas de sexo, edad y nacionalidad (Alemania, España, Reino Unido y países escandinavos).

Estas entrevistas se deben hacer, según corresponda, en los idiomas inglés, alemán, castellano y sueco. La muestra deberá ser lo suficientemente variada en cuanto a sexo, edad y nacionalidad como para ser representativa.



Las encuestas deben realizarse en las fechas que se establezcan desde el Departamento de Turismo. El plazo para realizar cada una de las tomas será de 1 semana, en los períodos que se indican a continuación:

- Temporada alta
 - Primera toma de muestras, entre el 24 y el 30 de julio de 2017 (600 encuestas)
 - Segunda toma de muestras, entre el 21 y el 27 de agosto de 2017 (600 encuestas)
- Temporada baja
 - Primera toma de muestras, entre el 20 y el 26 de marzo de 2017 (300 encuestas)
 - Segunda toma de muestras, entre el 23 y el 29 de octubre de 2017 (300 encuestas)

El adjudicatario elaborará el diseño del cuestionario y el de la ficha muestral, que transmitirá al Departamento de Turismo para su visto bueno. En todo caso, las encuestas que se realicen garantizarán el anonimato de los participantes.

FASE 2) Elaboración del informe

Tras finalizar el trabajo de campo, en los 30 días siguientes se realizarán las labores necesarias para entregar el informe con las conclusiones que se hayan extraído de las encuestas realizadas. Como mínimo, el informe final y el informe resumen de presentación de resultados deben versar sobre:

- Perfil sociodemográfico de los visitantes de Calvià
- Actividades realizadas y gasto en destino
- Motivaciones del viaje y valoraciones de los atributos de Calvià
- Comparativa con los principales competidores
- Molestias o incidentes negativos experimentados durante las vacaciones
- Determinantes de satisfacción en el destino, y determinantes de la intención de repetir.
- Análisis del segmento con mayor capacidad de gasto y con mayor propensión al viaje.
- Análisis DAFO. Conclusiones y recomendaciones.

Este informe debe contener también análisis transversales por los siguientes conceptos:

- Tramos de edad
- Tramos de renta y gasto turístico
- Mercado emisor
- Repetidores/primera visita
- Tipología de alojamiento
- Zona turística

Calvià, 31 de enero de 2017

Fdo. Juan Mesquida Ferrando
Director General de Turismo