



## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL SERVICIO DE ENCUESTACIÓN A LOS USUARIOS DE LAS PLAYAS VICTORIA Y LA CALETA

**1.- OBJETO:** Es objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas regular la adjudicación del servicio de consultoría, correspondiente al proceso de encuestación de las personas usuarias de las Playas Victoria y La Caleta, así como la interpretación de los resultados del mismo, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de aquellas, además de recabar información para la mejora continua del comportamiento medioambiental y la calidad de dichos servicios municipales.

El proceso de encuestación, forma parte de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de las Playas de Cádiz, basado en las normas UNE-EN ISO 14001:2004 (Gestión Ambiental) y UNE 187001:2008 (Playas. Requisitos Generales de Servicio. Q de Calidad Turística). Se tendrá en cuenta que dichas normas podrán ser revisadas y sufrir un cambio de edición durante el período establecido para este contrato, por lo que de resultar necesario, el proceso de encuestación podría sufrir en cambio en relación a los nuevos requisitos que en ellas se establecieran.

**2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS:** Las encuestas se dirigirán a un rango lo más amplio posible de personas usuarias de las playas, considerando personas de ambos sexos, origen geográfico y grupos de edad, de modo que se obtenga una opinión representativa de cada sector de población.

El tamaño de la muestra mínimo será de 500 personas usuarias en Victoria y 100 en La Caleta. El número total de encuestas de cada playa se dividirá equitativamente en los meses de julio y agosto, en los cuales se prevé la máxima afluencia en dichas playas. En cualquier caso el adjudicatario podrá aumentar el tamaño de dicha muestra, para mejorar el nivel de confianza del proceso de encuestación.

**3.- TRABAJOS A REALIZAR:** Los trabajos a realizar por el adjudicatario de la presente licitación, se resumen tal y como a continuación se relaciona:

- 1. Desarrollo de la encuesta de satisfacción a pie de playa:** considerando el tamaño de muestra indicado anteriormente, siguiendo el modelo de encuesta considerado en el anexo de este pliego técnico.
- 2. Codificación y grabación de los datos obtenidos en las encuestas:** en la oferta, el licitante especificará el software empleado para el tratamiento estadístico de la información de las encuestas, de cara al análisis de la percepción social de los servicios, equipamientos de playa y las condiciones ambientales de ésta.



3. **Tratamiento y análisis de los datos:** el adjudicatario llevará a cabo el análisis descriptivo de las frecuencias, porcentajes, tablas de contingencia y gráficos necesarios para la interpretación de los resultados de las encuestas. Se analizarán los parámetros estadísticos que se estimen oportunos, tales como la media, moda o la varianza. En el caso de las preguntas cerradas, éstas se valorarán siguiendo una escala de cinco niveles (muy buena, buena, mala, muy mala y no sabe / no contesta).
4. **Elaboración del informe:** los resultados del tratamiento y el análisis de la información serán presentados en un informe, en el que se contemplarán, como mínimo los siguientes aspectos:
  - Objeto y finalidad del estudio de percepción de la calidad de los servicios.
  - Metodología empleada en el proceso de encuestación y en el tratamiento de la información
  - Presentación de los resultados obtenidos, incluyendo tablas y gráficos.
  - Interpretación de resultados: valoración individualizada y global de las variables, por parte de los usuarios de los servicios y la gestión realizada sobre las playas Victoria y La Caleta.

El informe referido deberá ser puesto a disposición del Área de Medio Ambiente antes del 1 de noviembre de cada anualidad en curso.

**4.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS:** El licitante presentará su correspondiente oferta incluyendo, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Metodología para el desarrollo de las encuestas y el tratamiento y análisis de la información.
- Software empleado para la grabación y tratamiento de la información.
- Equipo humano empleado para el desarrollo de los trabajos, indicando titulación y experiencia resumida.
- Modelo propuesto de encuesta.
- Oferta económica.

**5.- DURACIÓN DEL CONTRATO:** La duración máxima del contrato se establece en dos años, contabilizados a partir de la firma del contrato, pudiendo ser prorrogado por dos anualidades sucesivas adicionales.

**6.- TIPO MÁXIMO DE LICITACIÓN:** Para el desarrollo de los trabajos se establece un tipo anual de **EUROS CINCO MIL (5.000.- EUROS)** siendo el IVA (21%) de **EUROS MIL CINCUENTA (1.050,00.- EUROS)**, lo que nos da un total de **EUROS SEIS MIL CINCUENTA (6.050,00.- EUROS.)**.

**7.- CRITERIOS PARA LA BAREMACIÓN DE LAS OFERTAS:** Las ofertas presentadas, se valorarán de conformidad con los siguientes criterios:



Según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas, apartado I), del cuadro Resumen del contrato – anexo I

## **ANEXO: MODELO DE ENCUESTA PARA AMBAS PLAYAS.**

### **Datos Generales de las personas encuestadas**

<b>Nº</b>	<b>Variable</b>	<b>Categorías de Valoración</b>
1	Sexo	Hombre/Mujer
2	Edad	Menor de 30 años / Entre 30 y 60 años / Mayor de 60 años
3	Lugar de Residencia	Cádiz / Resto de Andalucía / Resto de España / Extranjero
4	Ocupación	Estudiante / Desempleado / Trabajador sin titulación universitaria / Trabajador con titulación universitaria / Jubilado
5	¿Cómo se desplaza a la playa?	A pie / Bicicleta / Ciclomotor – Motocicleta / Autobús / Taxi / Tren / Vehículo Privado
6	¿Con que frecuencia acude a la playa?	1-2 días / 3-4 días / 5-7 días / Fines de semana

### **Variables relativas a la calidad de las playas**

1	Calidad de las aguas de baño	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
2	Calidad de la arena	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
3	Frecuencia de observación de animales domésticos	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
4	Servicio de limpieza de la playa	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
5	Servicios de Salvamento, Socorrismo y Asistencia Sanitaria	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
6	Actividades y Dotación de instalaciones Deportivas (*)	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
7	Actividades y Dotación de Instalaciones para juegos infantiles	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
8	Instalaciones para personas con discapacidad y/o movilidad reducida	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
9	Servicios de Información de la Playa	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
10	Servicios de Policía	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
11	Servicios de Transporte Público	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC



	(para acceder a la playa)	
12	Calidad de los Equipamientos (dichas, aseos, fuentes, etc.)	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
13	Cantidad de los Equipamientos (duchas, aseos, fuentes, etc.)	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
14	Calidad de Establecimientos expendedores de comidas y bebidas	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
15	Cantidad de Establecimientos expendedores de comidas y bebidas	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
16	Calidad de los Accesos Peatonales a la Playa	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
17	Cantidad de los Accesos Peatonales a la Playa	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
18	Calidad de los aparcamientos disponibles (entorno playa)	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
19	Cantidad de los aparcamientos disponibles (entorno playa)	Muy buena / Buena / Mala / Muy Mala / NS-NC
20	OBSERVACIONES (Se anotarán las quejas o sugerencias que aporten las personas encuestadas)	Pregunta Abierta

*(\*) En el caso de la Playa de La Caleta, se omitirá esta cuestión, dado que en temporada de baños, y por razones obvias de disponibilidad de superficie útil, no se permite la práctica de deportes sobre la arena, en orden a preservar la seguridad y bienestar de todas las personas usuarias de este espacio público.*