



FIDEICOMISO DE TURISMO DE LOS CABOS

BANCO SANTANDER MÉXICO, SOCIEDAD ANÓNIMA, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO SANTANDER MÉXICO, EN SU CARÁCTER DE FIDUCIARIA DEL FIDEICOMISO IRREVOCABLE DE INVERSIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUENTE DE PAGO PARA EL MUNICIPIO DE LOS CABOS.

ANEXO II. ANEXO TÉCNICO SERVICIO DE ESTUDIO TURÍSTICO EN EL DESTINO LOS CABOS, BAJA CALIFORNIA SUR.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN. El servicio objeto de la presente contratación, especificaciones y términos de referencia que requiere **Banco Santander México, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Santander México, en su carácter de fiduciaria del Fideicomiso Irrevocable de Inversión, Administración y fuente de pago para el Municipio de Los Cabos**, en adelante **FITURCA**, son los siguientes:

OBJETIVO. Contratar el **Servicio de Estudio Turístico en el destino Los Cabos, Baja California Sur**, con el objeto de determinar el perfil de los visitantes y medir el nivel de satisfacción de los servicios utilizados en el mismo.

La ejecución de dicho estudio permitirá incrementar el conocimiento y áreas de oportunidad entre los turistas actuales al destino y así poder cumplir con los siguientes objetivos:

1. Clasificar a los turistas con base en su perfil sociodemográfico.
2. Conocer los hábitos de viaje, de consumo y gasto en servicios turísticos en el destino.
3. Generar un indicador de satisfacción global del turista y por tipo de servicio consumido en el destino.
4. Identificar fortalezas y áreas de oportunidad del destino, a través de las variables que determinan su satisfacción.

B. JUSTIFICACIÓN. Contratar el Servicio de Estudio Turístico en el destino Los Cabos, Baja California Sur, con el objeto de que se realice un análisis que permita determinar el perfil de turista que visita Los Cabos, las razones por las cuales eligió el destino y su comportamiento en él durante su estancia (lugares visitados, gustos y preferencias, etc.).

Al caracterizar o perfilar a los consumidores nacionales y extranjeros de servicios turísticos mediante sus atributos sociodemográficos, así como, por sus hábitos de viaje vinculados con la satisfacción, será posible identificar los distintos grupos de turistas que llegan y cuál es la satisfacción que tienen con las experiencias de viaje que pueden vivir en Los Cabos. Con el análisis de estos segmentos, se pueden identificar los mecanismos para mejorar la oferta turística en el destino, potencializar la llegada de turistas al país y fomentar la lealtad de los turistas.

Es claro que actualmente un destino turístico debe su éxito a tener turistas satisfechos, toda vez

que esta satisfacción produce que los turistas tengan la intención de regresar y recomendar el sitio visitado. En este sentido, con los resultados del estudio, Los Cabos podrá tener insumos para mejorar de forma asertiva y creativa la administración de su destino.

En este contexto, en aras de integrar los indicadores que generan el estudio y contextualizarla con el resto de las fuentes, así como, lograr un mejor aprovechamiento de la información, es que se deben de tener varios tipos de enfoques:

1. Continuar con el monitoreo de las principales variables que se han venido estudiando en El destino, de manera que se pueda seguir comparando los datos históricos generados.
2. Reforzar algunos de los puntos metodológicos y/o de contenidos que permitan optimizar los recursos disponibles.
3. Incluir nuevos temas y/o formas de medir algunos puntos para contar con información más completa y detallada que facilite una mejor toma de decisiones.

La información generada por este estudio puede ser utilizada como un insumo en el desarrollo de estrategias efectivas para la planeación, desarrollo y consolidación de la oferta turística, así como, para involucrar y promover al sector privado a fin de que se lleven a cabo acciones que incrementen el nivel de competitividad del destino turístico, teniendo por referente el grado de satisfacción que reportan los turistas y las variables que influyen en éste.

C. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR: Contratación de una empresa que proponga a **FITURCA** un **Plan de Trabajo** que integre los servicios de desarrollo de cuestionarios, levantamiento de encuestas y análisis para desarrollar un estudio turístico que determine el perfil del turista que visita el destino Los Cabos, Baja California Sur y medir su nivel de satisfacción de los servicios turísticos utilizados que incluya:

1. Diseño e integración del cuestionario a utilizar.
2. Levantamiento de encuestas.
3. Integración de resultados en reportes mensuales y uno anual con los principales resultados.

C.1. DISEÑO E INTEGRACIÓN DEL CUESTIONARIO A UTILIZAR. El Licitante Ganador propondrá un cuestionario, mismo que será revisado por el Administrador del Contrato designado por **FITURCA**, para que los cuestionamientos se encuentren enfocados hacia:

- a) Las principales variables que se han venido estudiando en los destinos, de manera que se pueda seguir comparando los datos históricos generados.
- b) Se refuercen algunos de los puntos metodológicos y/o de contenidos que permitan optimizar los recursos disponibles.
- c) Incluir nuevos temas y/o formas de medir algunos puntos para contar con información más completa y detallada que facilite una mejor toma de decisiones.

C.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS. El Licitante Ganador deberá coordinar la recolección de encuestas aplicadas por un encuestador en

una modalidad de cara a cara y para esto deberá considerar los siguientes elementos:

C.2.1. Universo de la muestra: El Licitante Ganador deberá entrevistar a turistas nacionales y/o internacionales, mayores de 18 años, que estén próximos a terminar su viaje para que la experiencia de viaje pueda ser evaluada en su totalidad, por lo que las encuestas tendrán que ser realizadas en las salas de última espera de los aeropuertos.

Además, el Licitante Ganador considerará y especificará dentro de los criterios y el cuestionario final que proponga a **FITURCA**, los siguientes elementos:

- Realizará las encuestas individuales cara a cara estrictamente. (Se excluyen cuestionarios auto aplicados o que no cuenten con la supervisión directa del encuestador para evitar respuestas vacías o mal entendidas).
- Propondrá los puntos de levantamiento en cada destino y la logística para definir el levantamiento.
- Establecerá el idioma de los cuestionarios.
- Planteará los días de levantamiento o, en su caso, delimitará los criterios para que, una vez adjudicado el servicio, defina con antelación el calendario de levantamiento.
- Las entrevistas no podrán ser inferiores a 250 por mes para el destino y se explicará la manera en la que se asignará la cantidad de encuestas para el mercado nacional y el internacional en cada mes.
- Excluirá del análisis a excursionistas y, por lo tanto, pasajeros en crucero.
- Propondrá los filtros a los entrevistados.
- Considerará otros elementos que permitan mejorar el levantamiento y aprovechamiento de la información.

Nota: **FITURCA** colaborará en la medida de lo posible con el desarrollo de este punto, no obstante, el Licitante Ganador será responsable de tramitar los permisos requeridos para entrar a las salas de última espera del Aeropuerto Internacional de San José del Cabo.

C.3. INTEGRACIÓN DE LOS RESULTADOS EN UN REPORTE MENSUAL Y ANUAL CON LOS PRINCIPALES RESULTADOS. Será responsabilidad del Licitante Ganador preparar un documento en un archivo de *Power Point* para cada uno de los meses de levantamiento y un reporte anual que contenga el procesamiento y presentación de los resultados de las encuestas que contenga la siguiente información:

- Perfil socio demográfico de los turistas en cada temporada (edad, género, origen, ingreso, ocupación, etc.).
- Hábitos de viaje (estadía, tamaño del grupo, anticipación de reservación, canal de reservación, actividades, entre otros).
- Accesibilidad al destino y transportación.
- Evaluación sobre:
 - Atractivos y oferta turística.
 - Servicios de hospedaje.

- Servicios de alimentos y bebidas.
- Servicios de excursión y guías.
- Costo de los servicios turísticos.
- Experiencia en el destino (elementos que detonan la experiencia del viajero).
- Imagen del destino.
- Satisfacción y recomendación.
- Gasto por turista y su composición.

Para cada uno de los servicios prestados en el destino, se evaluará la calidad, la relación valor/precio y la disponibilidad, lo cual permitirá conocer también cómo influyen estas variables en el nivel de satisfacción general del turista en el destino.

D. INFORMES Y REPORTE. El Licitante Ganador durante la vigencia del contrato deberá remitir a **FITURCA** los reportes o información que le sean solicitados a través del Administrador del Contrato, en un plazo que no excederá de 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud, la cual podrá hacerse mediante correo electrónico en las direcciones que para tal efecto se establezcan en el contrato, los cuales deberán elaborarse en el formato que se acuerde entre ambas partes, siempre y cuando la información derive de la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación.

Asimismo, el Licitante Ganador deberá remitir al Administrador del Contrato de **FITURCA** la información relacionada con los servicios ejecutados conforme a las siguientes especificaciones:

- I. 26 bases de datos con las variables etiquetadas para su posterior explotación y análisis para cada medición en *Excel* y/o *SPSS* (mensuales y anual).
- II. 26 reportes en formato *Power Point*, en donde se incluirá la información descrita previamente, así como, un resumen de principales hallazgos para cada mes y una anual.

Además, cualquier otra información que requiera el Director General o la persona Titular de la Gerencia de Desarrollo de Negocio y Reuniones, ambos de **FITURCA**, relacionada con la prestación de los servicios objeto del Contrato que sea necesaria para atender las peticiones de instancias oficiales.

E. PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS. El Licitante Ganador deberá contar con los recursos humanos necesarios para cumplir con lo solicitado en este Anexo Técnico. Será responsabilidad del Licitante Ganador garantizar la experiencia y capacidad de cada uno de los integrantes del equipo que asigne para la ejecución del servicio en cita, asimismo, deberá asignar para tales efectos a: 1 Líder de proyecto, 1 Responsable de campo, 1 Analista y 3 Encuestadores.

Los gastos y costos administrativos vinculados con el manejo del proyecto, tales como equipo de oficina, material, telefonía, horas extras, asistencia a juntas en la ciudad sede de el Licitante Ganador, visitas al cliente etc., deberán estar considerados en el precio del servicio, haciendo mención que **FITURCA** no estará obligado a pagar el costo de ningún servicio que no esté debidamente integrado en el Contrato o referido en el Anexo Técnico, así como, cualquier



modificación que no esté previamente acordada y aprobada formalmente por la Dirección de Administración y Finanzas.

F. PERÍODO. La prestación de los servicios será a partir del **1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2025**, equivalente a **730 días naturales**.

G. LUGAR DE ENTREGA DE LOS MATERIALES Y DE LOS ELEMENTOS COMPROBATORIOS DE LOS SERVICIOS. La documentación comprobatoria de los servicios prestados se efectuará vía electrónica a las cuentas institucionales que al efecto le señale **FITURCA**, en los términos y plazos previstos en el presente Anexo Técnico.

H. MONTO ESTIMADO DEL CONTRATO. El monto máximo por la prestación del servicio será de **\$5'000,000.00 (CINCO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

La propuesta económica deberá presentarse de forma desglosada y de conformidad con el formato establecido en el **ANEXO III. PROPUESTA ECONÓMICA**, de las Bases.

El monto a ejercer en el contrato estará sujeto a la disponibilidad presupuestal que se obtenga de la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur, en el período de la prestación de los servicios y que sea aprobada por el Comité Técnico de **FITURCA**.

I. POLÍTICAS PRESUPUESTALES. **FITURCA** hace del conocimiento a todos los participantes, que se reservan el derecho en todo momento a suspender en forma definitiva o temporal, parcial o totalmente, la continuación y pago de los servicios objeto de la contratación, toda vez que la disponibilidad presupuestal para su ejecución está sujeta a la recaudación del Impuesto Sobre la Prestación del Servicio de Hospedaje en el Municipio de Los Cabos, Baja California Sur; lo anterior a efecto de que el Licitante Ganador tome en cuenta las probables restricciones presupuestarias y reservas que pudieran derivarse durante la vigencia de la prestación de los servicios; por lo tanto **FITURCA** a través del Administrador del Contrato, se reserva el derecho de aceptar, declinar o corregir, el orden y clasificación de los servicios previstos en el Plan de Trabajo.

Los errores cometidos por el Licitante Ganador en los servicios prestados, deberán ser subsanados o indemnizados por él mismo, pudiendo estar sujeto a la aplicación las penalizaciones establecidas para tal efecto en el presente Anexo Técnico.

En ningún momento **FITURCA** estará obligado al pago de servicios y acciones que no se encuentran considerados en el presente Anexo Técnico o las modificaciones al mismo, que no se encuentren aprobadas.

J. PROPIEDAD DE MATERIALES. **FITURCA**, será el titular de los derechos de autor y de propiedad intelectual e industrial de cualquier tipo de material, ya sea impreso, audiovisual o de cualquier clase, que se produzcan en virtud del contrato que se celebre, así como, de las ya existentes y que **FITURCA** proporcione al Licitante Ganador para la ejecución del mismo; salvo el

caso de aquellos materiales respecto de los que terceros ya detenten los derechos de autor o de propiedad intelectual e industrial, en cuyo caso el Licitante Ganador deberá poner en conocimiento a **FITURCA** de tal situación.

K. ENTREGA DE MATERIALES, PROPIEDAD DE FITURCA. Al término de la vigencia del Contrato o cuando **FITURCA** lo requiera, el Licitante Ganador deberá hacer entrega de todos los materiales producidos bajo el amparo del mismo o entregados para su ejecución, sin costo adicional al presupuesto contemplado en el Contrato, para lo cual el Licitante Ganador deberá realizar todos los trámites que resulten necesarios, siendo en todo momento **FITURCA** el poseedor exclusivo de los derechos autorales y de propiedad intelectual e industrial que se generen con motivo los servicios prestados durante la vigencia del Contrato.

L. RESPONSABILIDAD. FITURCA, ni su personal serán responsables de ningún costo en que incurra el Licitante Ganador como consecuencia del trabajo desarrollado o en la preparación, ni por viáticos y otros gastos que se generen por la firma del Contrato.

Rúbricas:

FITURCA

Cabo San Lucas, Baja California Sur, México a los 4 días del mes de agosto de 2023.



ARQ. RODRIGO ESPONDA CASCAJARES

Director General del
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos
F/2110602-0



LIC. MAURICIO DE JESÚS PÉREZ SALICRUP

Secretario del Comité Técnico del
Fideicomiso de Turismo de Los Cabos
F/2110602-0