



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

**LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE
“CHIPIPE”, SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
TURÍSTICA HOTELERA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:

MARIA FERNANDA ALCÍVAR CÓRDOVA

NOMBRE DEL TUTOR:

JOSÉ JOAQUÍN FORTEZA PONS

SAMBORONDÓN, DICIEMBRE, 2016

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

**LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE
“CHIPIPE”, SANTA ELENA.**

María Fernanda Alcívar Córdova

Universidad Espíritu Santo – Ecuador

mariaalcivar@uees.edu.ec

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Kilómetro 2.5 vía La Puntilla

Samborondón

Resumen

El turismo de sol y playa representa un segmento importante para el turismo nacional, pero es también un producto que por sus características de masividad conlleva un sinnúmero de impactos. Para contrarrestarlos, el gobierno ecuatoriano siguiendo lineamientos internacionales propone la creación de la norma técnica NTE INEN 2631:2012 y su posterior acreditación bajo la certificación de destino azul. A pesar de ello, no existe ninguna playa certificada, como tampoco se conoce la percepción del usuario sobre estos espacios costeros. En respuesta a ello el presente estudio plantea el análisis de la percepción de los usuarios de la playa de Chipipe tanto sobre la importancia que le dan a las normas para la implementación turística como a su propia valoración del espacio playero. Ello por medio de un estudio descriptivo a través de un cuestionario formulado a una muestra de 196 usuarios. Finalmente, mediante un análisis comparativo de la valoración de los atributos entre la importancia de los criterios de la norma en una playa y la percepción de Chipipe, se pudo comprobar la hipótesis planteada, evidenciando la existencia de diferencia desfavorable entre la percepción del usuario y la importancia que este da a los atributos de la norma.

Palabras clave: Satisfacción turística, certificación turística, turismo de sol y playa, percepción social, playa de Chipipe.

Abstract

Sun and beach tourism represents an important segment for the national tourism, but it is also a product that by its characteristics of massiveness entails a lot of impacts. To counteract them, the Ecuadorian government following international guidelines proposes the creation of the technical standard NTE INEN 2631: 2012 and its subsequent accreditation under the blue destination certification. Despite this, there is no certified beach, nor is the user's perception of these coastal spaces known. In response to this, the present study analyzes the perception of Chipipe's users as much on the importance they give to the parameters of the norms for the tourist implementation as to its own valuation of the beach. This was done through a descriptive study through a questionnaire formulated to a sample of 196 users. Finally, through a comparative analysis of the attributes' valuation between the importance of the criteria's standards in a beach and the perception of Chipipe, the hypothesis could be verified, evidencing the existence of an unfavorable difference between the perception of the user and the importance that they gave to the attributes of the certification.

Key words: touristic satisfaction, touristic certification, sun and beach tourism, social perception, Chipipe's beach.

Introducción

El turismo constituye una actividad de gran trascendencia social y económica. Se trata de una actividad que ha experimentado un continuo crecimiento y diversificación durante décadas. En consecuencia, de acuerdo a cifras de la Organización Mundial del Turismo¹ (2016), actualmente se considera la cuarta fuente de ingresos a nivel mundial, luego de las exportaciones de petróleo, automóviles y

¹ OMT

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

productos alimentarios. Así, en el 2015 se dio un incremento del 4% en la llegada de turistas, resultando un aporte del 9% en el Producto Interno Bruto (PIB) en Ecuador.

Este fenómeno turístico ha tenido como uno de los principales emplazamientos de desarrollo a las áreas costeras, en las cuales se ha producido en las últimas décadas el desarrollo del producto denominado sol y playa, o turismo masivo; el mismo que si bien ha venido a menos en las tendencias del mercado, sigue presentando cifras significativas.

Hay que tener en cuenta que este movimiento de personas no está exento de impactos negativos, en cualquiera de los subsistemas de los que se componen las playas, ya sea el físico-natural, como el de gestión o incluso el socio cultural. De esta forma, una determinada problemática suscitada en uno de los subsistemas conllevaría un resultado negativo en el resto, dando como resultado una mengua en el nivel de satisfacción de la experiencia recreativa del usuario.

De acuerdo a Yepes (2007), en los entornos costeros las playas y el clima son los factores condicionantes en relación al flujo turístico. No obstante, según el autor, la madurez de esta modalidad se enfrenta actualmente a la competencia de destinos emergentes y al nacimiento de nuevas necesidades y expectativas de los turistas que cada vez están más informados y exigentes.

Debido a lo anteriormente expuesto, internacionalmente se ha planteado como solución la creación de diferentes modalidades de certificación de playas, como una estrategia para el buen funcionamiento de las mismas. Estas varían de acuerdo al país, pero su fundamentación y estrategias son similares.

En consecuencia, la obtención de una certificación de calidad, actualmente conllevará que el destino obtenga un reconocimiento y mejor posicionamiento en el

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

mercado. Ello a partir tanto de la satisfacción del usuario como de la respuesta a su conciencia ambiental.

Ecuador es un país que cuenta con 640 km de costa, englobando 7 provincias, con ciudades de gran importancia y playas visitadas asiduamente por turistas nacionales e internacionales, como por ejemplo Mompiche, Atacames, Murciélago, Los Frailes, Chipipe o General Villamil Playas. Por otro lado, de acuerdo al Ministerio de Turismo² (2013), el turismo de sol y playa ocupa junto con el de naturaleza y el cultural las principales plazas en cuanto a las preferencias de los turistas internacionales a la hora de visitar el País.

Es a partir de lo anterior, que para fomentar la calidad de las playas y su consecuente mejoramiento del posicionamiento en el mercado internacional, el MINTUR propuso la creación de una modalidad de certificación denominada Destino Azul. Esta basándose en la norma técnica “NTE INEN 2631:2012”, pretende identificar a aquellos balnearios que cumplan las normas de calidad establecidas (ECUADOR ECOPLAYAS, 2012). Sin embargo, a pesar de la importancia del objetivo establecido y de que se trata de una normativa existente desde el año 2012, no se ha podido documentar estudio alguno que haya sustentado su posible implementación.

En respuesta a ello, el presente documento plantea abordar la correspondencia y cumplimiento de los estándares de calidad internacionales en las playas ecuatorianas, desde la percepción de sus usuarios. Esto mediante el acercamiento al caso de la playa de Chipipe; uno de los principales exponentes de destinos costeros o balnearios nacionales.

De esta forma, las preguntas de investigación sugeridas como punto de partida serían las siguientes:

² MINTUR

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

- ¿Qué nivel de conocimiento existe en los estándares de calidad de los usuarios locales, nacionales e internacionales?
- ¿Cumple la playa de Chipipe el estándar de calidad sugerido en las normas internacionales?

La respuesta a las preguntas anteriores por medio de las correspondientes hipótesis de investigación aportará valiosa información sobre el reconocimiento y validez de los criterios establecidos. Esto conformará una herramienta para futuras intervenciones, tanto en el emplazamiento de estudio, como en cualquier otra playa del entorno nacional.

Marco teórico

Las normas de certificación como instrumentos de gestión de las playas

Al hablar de playas, se trata de espacios geográficos que se encuentran modelados tanto por factores físicos, como humanos (Villares, Roca, Serra, & Montori, 2006). Esto es algo planteado por Villares, Roca, & Junyent (2004) como base para su transformación en áreas recreativas, por medio del desarrollo económico que viene sucediendo desde 1970 y que ha contribuido a que las playas sean reconocidas como recursos turísticos de importancia. Adicionalmente, otro uso significativo es el de espacios públicos dentro de determinadas ciudades, los cuales suelen ser frecuentados por los propios habitantes.

Estas actividades conllevan sin duda alguna un sinnúmero de impactos en el entorno natural de las playas, llegando en muchos casos a transformar su fisionomía y características ambientales propias; lo cual hace necesaria la aplicación de estrategias de actuación para la conservación mediante el uso de buenas prácticas (Rainforest

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Alliance, 2014). Esto por otra parte da respuesta a una preocupación común que existe en la actualidad en el mundo globalizado y que se refleja en el denominado desarrollo sostenible, el cual de acuerdo a Doods & Joppe (2005) ha existido en la mente de muchas agendas gubernamentales, concluyendo que la sostenibilidad debe ser adoptada como una forma de preservar los ecosistemas y la biodiversidad, limitar el crecimiento y mejorar la calidad de vida de las comunidades locales.

En contraposición a lo anterior hay que señalar que la tendencia global hacia la sostenibilidad y la preocupación por los impactos de las actividades humanas, a veces no son suficientes para garantizar el mantenimiento y la conservación ambiental de los entornos, sobre todo en aquellos de uso masivo, como es el caso de las playas, donde se suceden continuamente daños significativos al medio ambiente (Jędrzejczak, 2004).

Será en respuesta a lo anterior que numerosos países han planteado la creación de normas de certificación para el mantenimiento y mejora de los entornos costeros y en especial las playas que presentan un uso turístico. Esto no solo con un objetivo conservacionista, sino también como una estrategia de aseguramiento de la calidad al usuario y por lo tanto de posicionamiento como destino turístico (Doods & Joppe, 2005).

En este sentido, una norma de certificación es una herramienta utilizada internacionalmente para la implementación de sistemas de calidad y del medio ambiente en las playas (Yepes, 2007). Según aportaciones del autor, las mismas, han sido utilizadas en América Latina desde el año 2000, siguiendo el ejemplo de otros países principalmente europeos, que venían implementándolas exitosamente con anterioridad.

Es así que la diversidad de normas empleadas ascienden a un total de nueve (tabla #1), soportadas principalmente en la evaluación de aspectos de conformidad en

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

diferentes categorías como son: calidad de aguas, infraestructura, normas ambientales y normas de seguridad.

Zielinski (2013) elabora un estudio de las certificaciones existentes en Latinoamérica, en el cual se encontraron un total 111 aspectos de conformidad en las nueve certificaciones analizadas; siendo la categoría ambiental la que más aspectos reunió, en comparación con la de manejo.

Tabla 1: Modalidades internacionales de certificación de playas

Norma técnica	Descripción de la norma; categorías de análisis y participación local
Bandera azul	<p data-bbox="440 846 1361 913">Busca fomentar la cooperación entre el sector turístico y el ambiental a través del cumplimiento de ciertos estándares.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 920 1361 987">▪ Categorías de conformidad: calidad de las aguas, seguridad, gestión ambiental e información y educación para la sostenibilidad. <li data-bbox="440 994 1361 1028">▪ Contempla participación de actores locales: Si <li data-bbox="440 1034 1361 1093">▪ Países: Europeos, Canadá, Republica Dominicana, Brasil, Puerto Rico, Sudáfrica (FEE, 2006)
Bandera azul ecológica	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 1102 1361 1169">▪ Categorías de conformidad: recursos hídricos, calidad de las aguas, seguridad, gestión ambiental e información y educación para la sostenibilidad. <li data-bbox="440 1176 1361 1209">▪ Contempla participación de actores locales: No <li data-bbox="440 1216 1361 1238">▪ Países: Costa Rica, Panamá (Bandera Azul Ecologica Costa Rica, 2007)
Destino azul	<p data-bbox="440 1247 1361 1350">Plantea una preocupación por el servicio que recibe el visitante en torno a aspectos de calidad y calidez. Certifica los balnearios en tres categorías, a partir de la norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2631:2012, TURISMO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="440 1357 1361 1424">▪ Categorías de conformidad: recursos hídricos, manejo de desechos, seguridad, entre otros. <li data-bbox="440 1431 1361 1464">▪ Contempla participación de actores locales: Si <li data-bbox="440 1471 1361 1489">▪ Países: Ecuador (aun sin aplicar) (Ecuador Ecoplayas, 2012)

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Ecoplaya	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: Calidad de las aguas, de las arenas (u otro material de interfase, en su caso), limpieza de la playa y frecuencia de limpieza, diseño paisajístico, funcionalidad y calidad de los equipamientos y servicios (duchas, pasadizos sobre la arena, papeleras y reciclaje de residuos y filtros de agua, consigna, información solar, deportes y otras actividades, formación cívica, medio ambiente). ▪ Contempla participación de actores locales: Si ▪ Países: Perú (ATEGRUS, 2016)
IRAM 42100	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: gestión de la calidad, ambiental y de seguridad, en la prestación de servicios en playas y balnearios marinos, fluviales y lacustres. ▪ Contempla participación de actores locales: No ▪ Países: Argentina (IRAM 42100, 2011)
NMX-AA-120-SCFI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: De calidad de agua de mar, lagunas costeras y estuarios, residuos sólidos, infraestructura costera, biodiversidad, seguridad y servicios ▪ Contempla participación de actores locales: Si ▪ Países: México (PROY-NMX-AA-120-SCFI-2015, 2015)
NTS-TS-0012	<p>Define los requisitos de sostenibilidad aplicables a los destinos turísticos de playa en los aspectos ambiental, sociocultural y económico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: Calidad de agua de mar, vertidos, calidad del material constitutivo de la playa, manejo de residuos sólidos, manejo y conservación de ecosistemas marino-costeros ▪ Contempla participación de actores locales: Si ▪ Países: Colombia (ICONTEC, 2011)
Playa Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: Calidad de aguas, suelo y aire, gestión de residuos, educación ambiental, servicios, disponibilidad de salvamento, seguridad ▪ Contempla participación de actores locales: No ▪ Países: Cuba (Zielinski, 2013)
Playa Natural	<p>Incorpora la mejora continua como requisito de la gestión de la playa en el marco de las condiciones generales del Turismo de Sol y Playa y Ecoturismo y el uso responsable de los espacios recreativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Categorías de conformidad: Calidad de aguas, suelo y aire ▪ Contempla participación de actores locales: Si ▪ Países: Uruguay (Ministerio de turismo Uruguay, 2003)

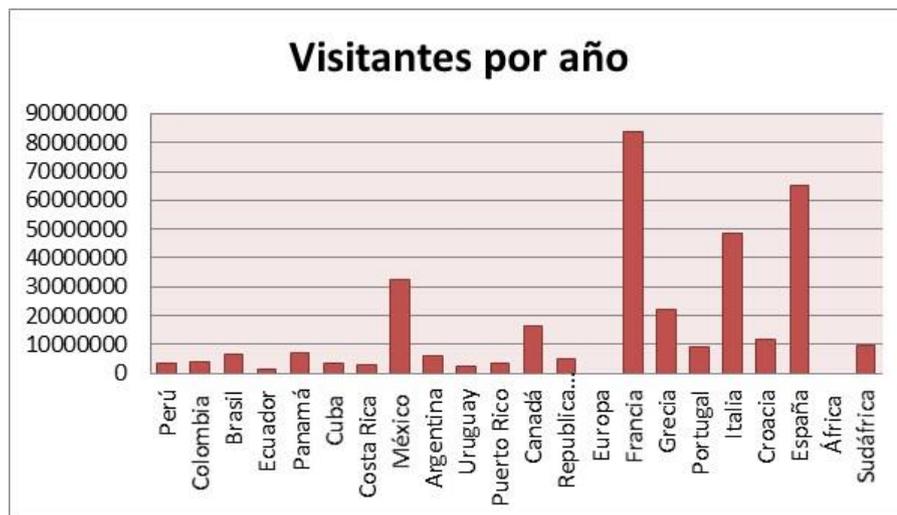
Fuente: Elaboración propia

A partir de la información aportada en la tabla anterior, se puede indagar el peso o importancia que presenta la existencia de playas certificadas a la hora de posicionar un determinado destino nacional en el mercado. De esta forma, si se contempla el número de turistas que visitan los diferentes países de América, Europa y África en donde se ha podido contrastar la existencia e implementación de un sistema de certificación de playas, se puede concluir que los países con mayor cantidad de visitas por año son, en Europa, Francia y España, con un total de 400 y 587 playas certificadas respectivamente

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

con la Bandera Azul. Mientras tanto, en América destaca México, con 26 playas certificadas, a diferencia de Ecuador, que es el único país que a pesar de disponer de una normativa, esta no ha sido implementada aún. A continuación se aportan más detalles de referencia (figura #1).

Figura 1: Posicionamiento turístico de los países en el mercado



Fuente: Grupo Banco Mundial (2014)

Elaborado por: El autor

En conclusión, se puede afirmar que el hecho de contar con una normativa de certificación, no sólo reconocida, sino sobre todo implementada, es un rasgo diferenciador a la hora de posicionar internacionalmente un destino. Será a partir de esto que vayan apareciendo diferentes lineamientos de análisis y estudio, dentro de los que destacan los impactos económicos en el turismo (Barry, Van Rensburg, & Hynes, 2005), la gestión del uso de las playas (Ariza, Sarda, Jimenez, Mora, & Avila, 2008) y la percepción del visitante (Jędrzejczak, 2004).

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

La percepción del usuario como referente

Las playas turísticas son recursos de gran importancia tanto ambiental como económicamente hablando (Zielinski, 2013). En tanto, de acuerdo a Villares, Roca, Serra, & Montori (2006), en los últimos años, la ocupación de las personas en estas zonas de litoral ha incrementado su vulnerabilidad, no sólo porque se han alterado los procesos naturales sino también porque se han afectado los usos sociales de los espacios costeros.

Debido a ello, los esquemas de certificación en playas turísticas han sido creados, por una parte como instrumento de protección de los recursos turísticos para generaciones futuras; pero sobre todo como una forma de satisfacer a cada una de las diferentes partes implicadas, ya sean estos turistas, comunidades locales o empresas (Yepes, 2007).

Es así como se ha recopilado información donde se analiza el objetivo que algunos autores expresan acerca de la funcionabilidad para la gestión de las playas mediante la percepción y evaluación de los turistas con respecto a las mismas (tabla #2).

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 2: Informes de diferentes autores acerca de la gestión de las playas

Autor	Objetivo de estudio
Europa	
Elisabet Roca (2007)	Analiza la gestión de las playas españolas en ambientes urbanos y semi-naturales a partir de la percepción pública para la evaluación de su calidad.
Ariza, Sarda, Jimenez, Mora, & Avila, (2008)	Estudia el rendimiento para la gestión de playas: Aplicación a las playas del Mediterráneo: España
Marcin Filip Jędrzejczak (2004)	Analiza la percepción del turista moderno acerca de la playa: es una playa arenosa un lugar de conflicto entre el turismo y la biodiversidad?: Polonia
Victor Yepes (2007)	Evalúa la percepción en la gestión de las playas urbanas: España
Villares, Roca, Serra, & Montori (2006)	Analiza la percepción social como una herramienta para la planificación de las playas: Estudio de la costa de Cataluña: España
Australia	
Rodney James (2000)	Estudia los ambientes de playas: que une la ecología, uso humano y gestión de las playas en Australia
África	
Selena Lucrezi (2013)	Compara la demanda de los turistas de sol y playa vs los requisitos de la Bandera Azul en Sudáfrica
Van der Merwe & Slabbert (2010)	Analiza las motivaciones de los turistas para seleccionar destinos costeros
América	
Camilo Botero (2009)	Evalúa como las playas turísticas sirven como instrumento de clasificación de la gestión integrada de las playas en América Latina.
Noguera, Botero, & Zielinski (2012)	Analiza la selección por recurrencia de los parámetros de calidad ambiental y turística de los esquemas de certificación de playas en América Latina
Zielinski (2013)	Realiza esquemas de certificación de playas turísticas en América Latina, y a su vez evalúa el componente socio-cultural y el nivel participativo

Fuente: Elaboración propia

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Una conclusión que se puede obtener es la aportada por Yepes (2007), en cuanto a que no es suficiente solamente promover la normativa, sino que adicionalmente es necesario tener en cuenta las necesidades y expectativas de los turistas a la hora de realizar una planificación y adoptar decisiones en cuanto a los procedimientos de manejo a aplicar.

Por otro lado, es de importancia analizar las diferentes metodologías propuestas para la medición de la percepción del usuario. Aquí destacan trabajos como el de Villares, Roca, Serra, & Montori (2006), que en su artículo “La percepción social como herramienta de la planificación en las playas”, plantea una metodología basada en análisis estadísticos, los cuales son obtenidos de diversas fuentes bibliográficas. Estas a su vez se relacionan con el conocimiento empírico y teórico de la temática, obteniendo una descripción objetiva de los factores contextuales (marco jurídico, fenómenos físicos, aspectos socioeconómicos), para de esa forma abordar la percepción de las personas en cuanto al manejo de las playas. Posteriormente y a partir de los resultados obtenidos implementa una metodología cuantitativa por medio de encuestas de satisfacción a una muestra de visitantes en las playas, cumpliendo determinados criterios como aspectos morfológicos, aspectos ambientales, servicios y facilidades y aspectos relacionados al diseño y confort. A partir de esto el estudio llega a la conclusión de que la toma de decisiones está centralizada dentro de la administración central de un lugar, las partes interesadas pueden ser muy activas, pero su capacidad en la toma de decisiones puede ser incierta. Ante esto es necesario disponer de la ayuda de actores económicos para que dichas decisiones se efectúen de manera eficaz. El primer paso sería hacer la planificación de las playas un hecho democrático y reducir los conflictos sociales que puedan ocurrir en las mismas.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

A diferencia del autor anterior, Yepes (2007), en su artículo “El análisis de la percepción en la gestión de las playas urbanas”, plantea el objetivo de desarrollar un índice de calidad y un método de valoración que respondan a las expectativas de usuarios, administraciones y agentes socio-económicos; y que a su vez esto sirva de ayuda para la gestión de un ámbito urbano ligado a las playas. En este caso la metodología utilizada fue la realización de encuestas a los usuarios de las playas en España a partir de los siguientes criterios: imagen, confort, instalaciones y servicios, entre otros.

La realidad en el Ecuador

El turismo en las zonas marino costeras es una de las actividades de mayor crecimiento y más rápida expansión en el mundo, orientándose principalmente a la modalidad de sol y playa. (Perrone, Cajiao, & Burgos, 2009). En Ecuador, esta tipología ha sido enfocada básicamente al turístico interno, incorporándose posteriormente y de manera sostenida el turismo receptor.

La costa ecuatoriana está compuesta por 2860 km de longitud y posee un clima tropical húmedo. En el país, el turismo es la cuarta fuente de ingresos del cual un alto porcentaje se debe al turismo de sol y playa. (Andes, Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, 2013). Esto se debe sobre todo a que el País posee una gran cantidad de playas de interés para el turista internacional. En la siguiente tabla #3 se puede observar el número de playas que posee cada provincia de la franja costera.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 3: Número de playas por provincias en Ecuador

Provincia	Número de playas
Esmeraldas	13
Manabí	32
Santa Elena	19
Guayas	8
El Oro	3

Fuente: Elaboración propia

El turismo de sol y playa en Ecuador empezó en lugares como Villamil Playas, Salinas y Posorja, desde donde se expandió al resto de la costa gracias a las facilidades viales. La oferta de esta modalidad es de brindar al turista descanso y entretenimiento en playas cálidas, las cuales han tenido una creciente masificación con el paso de los años.

De acuerdo a Perrone, Cajiao, & Burgos (2009) el turismo de sol y playa en Ecuador atiende una demanda esencialmente interna con una marcada estacionalidad que se concentra en fines de semana de la temporada de vacaciones en la Costa y la Sierra, así como en feriados.

En cuanto al turismo receptor, Ecuador no está posicionado como uno de los países más visitados para realizar turismo de sol y playa, sin embargo, en la actualidad ha habido un aumento en el número de turistas internacionales que se dirigen a las playas del país. Aquí hay que mencionar que el turismo deportivo es considerado una modalidad que ha atraído a gran cantidad de turistas, debido sobre todo a eventos tales como los mundiales de surf en Montañita y Canoa. A continuación (tabla #4) se aporta información sobre los emplazamientos playeros más visitados:

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 4: Playas más importantes de Ecuador

Playas más importantes de Ecuador	Ubicación
Playa Mompiche	Esmeraldas
Playa Tonsupa	Esmeraldas
Playa de Atacames	Esmeraldas
Playa de los Frailes	Manabí
Playa de Canoa	Manabí
Playa Murciélago	Manabí
Puerto López	Manabí
San Pablo	Santa Elena
Olón	Santa Elena
Montañita	Santa Elena
Salinas-Chipipe	Santa Elena
Tortuga Bay	Galápagos
General Villamil Playas	Guayas

Fuente: Manrique (2015).

Elaborado por el autor

Tal y como se mencionó inicialmente, la oferta turística en la zona marino costera fue desarrollada principalmente a partir del turismo de sol y playa. A pesar de ello, la situación ha ido cambiando paulatinamente, debido a nuevas tendencias en la demanda relacionadas con una nueva percepción y búsqueda de nuevas experiencias. Esto por otro lado es un hecho observable en mayor grado en el turista receptor. Otro dato a tener en cuenta es que la oferta está en constante evolución debido a la incorporación de nuevas opciones y a la adaptación de las exigencias de un mercado creciente que cada vez está más experimentado e informado (Ministerio de Turismo, 2013).

Otro dato a tener en cuenta es que el mejoramiento y mantenimiento de las playas nacionales comienza a hacer aparición en el año 2007, mediante la creación de la norma técnica “NTE INEN 2631:2012, TURISMO. PLAYAS. REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA”, la cual expone la necesidad de que cada una de las

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

playas cumpla con criterios tales como: recursos hídricos, manejo de desechos, seguridad, servicios, comercio, infraestructura, conservación de recursos, comunicación e información (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2012).

Será a partir de la Norma Técnica anterior que en el año 2012, el MINTUR da a conocer un proyecto denominado “Playa Destino Azul”, el cual plantea certificar las playas que cumplan con los diversos criterios reflejados en ella. Esto resultaría en una demostración del cumplimiento de dicha playa sobre la mayor aptitud para dar a sus visitantes un servicio de calidad y calidez. (Ecuador Ecoplayas, 2012).

Se trata de una iniciativa basada en la certificación internacional europea Bandera Azul, de la cual Brasil es el único país Sudamericano que cuenta con el galardón en algún emplazamiento costero. Esto conllevó la adaptación de los diferentes criterios, con la finalidad de certificar a los balnearios en tres diferentes categorías: Clase A, Clase B y Clase C. Desde ese entonces se han tratado de certificar cuatro playas, pero hasta el momento no se ha podido contrastar el éxito de esta propuesta, por cuanto se desconoce registro alguno que demuestre que cualquiera de las playas propuestas inicialmente haya sido certificada hasta la actualidad.

Metodología

En orden a la ejecución efectiva de los objetivos propuestos inicialmente, la presente investigación ha creído oportuna la aplicación de una metodología de carácter descriptiva, empírico de campo. Para ello el medio ha sido el método cuantitativo a partir de encuestas realizadas a los turistas de la playa Chipipe. Esto ha permitido conocer la percepción de sus visitantes / usuarios sobre los atributos de satisfacción que

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

estos estiman como prioritarios; así como la evaluación de los mismos para el caso particular de la playa de Chipipe.

En definitiva, los planteamientos arrojan claridad sobre la percepción social de los visitantes a destinos de sol y playa, poniendo como ejemplo el caso específico de la playa de Chipipe, en Santa Elena, Ecuador. A partir de ello, la hipótesis se deriva de la pregunta de investigación de si la norma técnica NTE INEN 2631:2012 planteada por el MINTUR para la gestión de la calidad en las playas nacionales, cumple con las necesidades y expectativas de sus visitantes. Esto partiendo del estudio del caso particular mencionado.

En referencia a la elaboración del cuestionario se tomaron en cuenta los artículos propuestos por Villares, Roca, Serra, & Montori (2006) y Mensah (2014). Adicionalmente, sus lineamientos y argumentos fueron comparados con los planteados en la norma técnica ecuatoriana (INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, 2012). Esto con la finalidad de observar aquellos criterios comunes; para lo cual se usó la técnica investigativa de análisis de contenido. Esta de acuerdo a Flori (2002, 37) plantea un propósito básico de “identificación de determinados elementos componentes de los documentos escritos: letras, sílabas, lexemas, fonemas, sintagmas, palabras, frases, párrafos, títulos, caracteres, reactivos, secciones, temas, asuntos, medidas de espacio, medidas de tiempo, símbolos, etc. y su clasificación bajo la forma de variables y categorías para la explicación de fenómenos sociales bajo investigación”.

De esta manera, el resultado obtenido del mencionado análisis fue la estructuración de un cuestionario, en torno a un total de cinco criterios, los cuales se especifican a continuación:

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 5: Estructuración del cuestionario

• Datos Socio-demográficos
• Conocimiento acerca de Destino Azul
• Aspectos ambientales
• Seguridad
• Servicios y facilidades

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, al momento de elaborar las preguntas, se utilizó el modelo técnico de escalas de Likert, con puntuaciones de cinco puntos; siendo el número uno la variable indicativa de menor importancia y cinco la de mayor importancia. De la misma forma, el uno indicaba desacuerdo y el cinco totalmente de acuerdo en el caso de Chipipe. Hay que mencionar que esta herramienta está basada en una escala psicométrica utilizada en cuestionarios debido a su amplitud y facilidad de respuestas para los casos investigativos (Likert, 1932).

Por otro lado, para la selección de la muestra se usó la técnica de muestreo aleatorio simple sin reposición, donde se procedió a escoger a los usuarios / visitantes de la playa.

En la siguiente tabla# 6 se muestra el trabajo de campo realizado y la composición de la muestra para el estudio.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 6: Ficha de procedimiento de la muestra

Aspectos	Descripción
Implementación	Encuestas sociales a los usuarios de la playa Chipipe.
Universo	Turistas de la playa
Población	Indefinido
Puntos de sondeo	Habitantes y turistas que se encontraban en la playa de Chipipe.
Zona geográfica	Salinas, provincia de Santa Elena, Ecuador
Tamaño de la muestra	7% con un coeficiente de confiabilidad del 93%
Error muestral	196 usuarios de la playa.
Fecha de trabajo de campo	Feriado del 2 al 5 de noviembre del 2016.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, a la hora de abordar las preguntas de investigación planteadas inicialmente, se plantearon las siguientes hipótesis de investigación:

- Sobre los criterios
- ✓ Evaluación del criterio= evaluación a la playa → no existe diferencia
- ✓ Evaluación del criterio >< evaluación a la playa → existe diferencia

Sobre el criterio “ambiental”

Ho: Existe diferencia significativa entre la importancia del criterio aspectos ambientales y la evaluación de la playa.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

H1: No existe diferencia significativa entre la importancia del criterio aspectos ambientales y la evaluación de la playa.

Sobre el criterio “seguridad”

Ho: Existe diferencia significativa entre la importancia del criterio Seguridad y la evaluación de la playa.

H2: No existe diferencia significativa entre la importancia del criterio Seguridad y la evaluación de la playa.

Sobre el criterio “servicios y facilidades”

Ho: Existe diferencia significativa entre la importancia del criterio Servicios y facilidades y la evaluación de la playa.

H3: No existe diferencia significativa entre la importancia del criterio Servicios y facilidades y la evaluación de la playa.

A continuación en la siguiente tabla #7 se explican los datos estadísticos tomados de la encuesta acerca del perfil socio demográfico de los turistas.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 7: Perfil social del encuestado

Variables	Categorías	Participantes
Género	Femenino	49,70%
	Masculino	50,30%
Procedencia	Local	15,7%
	Nacional	76,60%
	Internacional	7,60%
Edad	16-24 años	34%
	25-34 años	32%
	35-44 años	14,70%
	45-54 años	8,6%
	55-64 años	5,60%
	Más de 64 años	4,6%
Educación	Primaria	1%
	Secundaria	22,30%
	Universidad	69,50%
	Posgrado	7,10%
Profesión	Estudiante	21,30%
	Empleado	57,90%
	Independiente	14,70%
	Jubilado	6,10%

Fuente: Elaboración propia

Tal y como se aprecia en la tabla anterior, el 49,7% de las personas abordadas en la investigación pertenecen al sexo femenino, mientras que el 50,3% lo hacen al masculino. En cuanto a la procedencia hay que mencionar que el 76,6% de los encuestados son nacionales, en su mayoría del Guayas; un 15,7% proceden de la misma provincia de Santa Elena (usuarios locales) y finalmente un 7,6% de personas tienen su residencia fuera del país (usuarios internacionales).

Por otro lado, la distribución de la muestra con relación a la edad de los usuarios de la playa establece una mayor concentración en las personas más jóvenes, en un rango situado entre los 16 y los 24 años (34% de la muestra); seguidos de cerca de aquellos

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

que afirman tener una edad situada entre los 25 y los 34 años (32%). Finalmente aparecen dos grupos menos significativos, como son los situados entre 35 y 44 años (14,7%) y aquellos cuya edad es mayor a 64 años (4,6%).

En relación al nivel de educación se puede notar que la gran mayoría son personas que cursaron o se encuentran cursando estudios universitarios (69,5% de la muestra), seguido aquellas que dicen haber realizado sus estudios hasta el nivel secundario (22,3%). El porcentaje de las personas con posgrado asciende a un 7,1% mientras que las personas que han realizado educación primaria obtuvieron un porcentaje del 1%.

Por último, en referencia a la profesión que posee la muestra, cabe mencionar que la mayoría de las personas son empleados (57,9%), seguido por los estudiantes (21,3%) y las personas con trabajos independientes y jubilados (14,7% y 6,1% respectivamente).

Análisis de datos

Sobre el nivel de conocimiento de las normas de calidad

Al momento de realizar el cuestionario, se realizaron dos preguntas principales: la primera, si el usuario conocía lo que era la norma nacional “Destino Azul” y la segunda, si el usuario tenía nociones generales de lo que representa una norma de certificación para playas. Aunque en su mayoría las personas encuestadas son de procedencia nacional, se ha podido concretar una realidad bien plausible y es que en el caso del turista internacional, este presenta un mayor nivel de conocimiento de lo que significa una norma de certificación de playas.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Sin embargo, esta diferencia es inexistente cuando se aborda el conocimiento acerca de la certificación nacional Destino Azul, puesto que en ninguno de los dos casos afirman conocer su existencia.

Tabla 8: Porcentajes de conocimiento de normas entre nacionales e internacionales

Total P1			Total P2		
	Internacionales	Nacionales		Internacionales	Nacionales
Si	26,7%	5,5%	Si	93,3%	18,1%
No	73,3%	94,5%	No	6,7%	81,9%

Fuente: Elaboración propia

Segmento 1: Sobre aspectos ambientales

En primer lugar, el segmento “aspectos ambientales” se refiere a una serie de atributos relacionados con el impacto ambiental que acarrea el uso de la playa; es decir, todo lo relacionado con la conservación de este espacio, su gestión y control.

Aquí hay que mencionar que el hecho de que el turismo se haya convertido en una de las principales actividades económicas del Ecuador, así como que el país presente un gran potencial para el turismo de sol y playa, no hace más que aumentar la importancia que tiene el lograr la sustentabilidad de sus usos. Se trata de evitar la degradación de los recursos naturales a futuras generaciones, por medio de la prevención de cualquier problema que pueda estar relacionado con el deterioro ambiental. (INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, 2012).

A su vez cabe recalcar que Chipipe se encuentra cerca de un área protegida, la denominada “Chocolatera”, lo cual aumenta la importancia de promover el cuidado ambiental en el sector. En base a esto, los aspectos ambientales fueron tomados en cuenta dentro del cuestionario, con el objetivo de medir la percepción del turista acerca de la importancia que le da a los aspectos mencionados (tabla# 9).

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Tabla 9: Valoración de los Aspectos ambientales

ATRIBUTOS	TTB IMPORTANCIA	TTB CHIPIPE	DIFERENCIA	VALOR DE PRUEBA
T1 Limpieza de la arena	99%	52%	-47%	0,0000
T2 Limpieza del agua	96%	27%	-69%	0,0000
T3 Temperatura del agua	86%	41%	-45%	0,0000
T4 Oleaje	61%	59%	-3%	0,1725
T5 Presencia de rocas	66%	42%	-24%	0,0000
T6 Presencia de algas	69%	53%	-16%	0,0000
T7 Olor	93%	36%	-57%	0,0000
T8 Textura de la arena	37%	76%	39%	0,0000
T9 Color de la arena	27%	60%	34%	0,0000
T10 Presencia de petróleo en la arena	95%	35%	-60%	0,0000
T11 Presencia de petróleo en el agua	92%	32%	-60%	0,0000
T12 Presencia de descargas de aguas residuales	87%	28%	-58%	0,0000
T13 Nivel de ruido	75%	36%	-39%	0,0000
T14 Existencia de tachos de basura	90%	16%	-74%	0,0000
T15 Existencia de tachos para el reciclaje	89%	25%	-64%	0,0000

Fuente: Elaboración propia

*Nota: Para la evaluación de la importancia de los atributos y la playa de Chipipe, se evaluó si existe diferencias entre estos criterios con un nivel de significancia del 5%, comparándolo con el valor de prueba los atributos no se cumplen a excepción de T4 para la playa de Chipipe.

El desconocimiento de las normas comentado en las líneas anteriores conlleva la existencia de una diferencia significativa entre la valoración de la importancia del atributo y su aplicación para el caso estudiado de la playa de Chipipe. En este sentido, las personas aportaron una valoración superior en el primer caso.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Segmento 2: Sobre seguridad

En segundo lugar, el segmento “seguridad” engloba aspectos tales como señalización, vigilancia policial y disponibilidad de salvavidas. Estas son de gran importancia por cuanto a que se relacionan con el disfrute del usuario sin riesgo o peligro. A continuación en la tabla #10 se aporta la información estadística resultante de los nueve atributos propuestos para medir la percepción de los usuarios de Chipipe.

Tabla 10: Valoración de los Aspectos de seguridad

ATRIBUTOS	TTB IMPORTANCIA	TTB CHIPIPE	DIFERENCIA	VALOR DE PRUEBA
F1 Seguridad en la zona de bañistas	99%	34%	-65%	0,0000
F2 Señalización de estado del mar (banderas)	98%	8%	-90%	0,0000
F3 Presencia de salvavidas	99%	7%	-93%	0,0000
F5 Los equipamientos (ascensores, luces, electrodomésticos y medios)	88%	36%	-53%	0,0000
F6 Existencia de primeros auxilios y extintor de incendios fácilmente identificables y accesibles	90%	9%	-81%	0,0000
F7 Vigilancia policial	98%	9%	-89%	0,0000
F8 Delimitación de zonas para embarcaciones y motos acuáticas	76%	41%	-36%	0,0000
F9 Presencia de vehículos automotores en la playa	63%	34%	-29%	0,0000

Fuente: Elaboración propia

*Nota: Para la evaluación de la importancia de los atributos de seguridad y la playa de Chipipe, se evaluó si existe diferencias entre estos criterios con un nivel de significancia del 5%, comparándolo con el valor de prueba los atributos no se cumplen en ninguno de los casos, teniendo el mayor error en diferencias de criterios como: presencia de salvavidas con -93% y señalización del estado del mar de -90% para la playa de Chipipe.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Segmento 3: Sobre servicios y facilidades

En tercer y último lugar, el segmento denominado “servicios y facilidades” aporta información decisiva sobre lo ofrecido al usuario para que este tenga una mejor experiencia en la playa. Aquí existen elementos básicos como: servicio de baños y duchas, o actividades recreativas. En el cuestionario se propusieron trece criterios en el segmento de servicios (tabla#11), los cuales aportan información sobre la importancia que los usuarios dan a los servicios a la hora de optar por una playa en detrimento de otra.

Tabla 11: Valoración de los Aspectos de servicios y facilidades

ATRIBUTOS	TTB IMPORTANCIA	TTB CHIPIPE	DIFERENCIA	VALOR DE PRUEBA
C1 Disponibilidad de servicios higiénicos	95%	6%	-89%	0,0000
C2 Disponibilidad de servicios de duchas	94%	4%	-90%	0,0000
C3 Existencia de lugares de parqueo	75%	52%	-22%	0,0000
C4 Accesibilidad	89%	77%	-12%	0,5886
C5 Bares y restaurantes	81%	55%	-26%	0,0080
C6 Acomodación	87%	71%	-17%	0,0000
C7 Oferta de alquiler de sillas, parasoles y carpas	77%	91%	14%	0,0132
C8 Oferta de actividades recreativas como surf, banana, moto acuática, etc.	82%	77%	-5%	0,1096
C9 Señalización turística	78%	29%	-48%	0,0000
C10 Disponibilidad de áreas para mascotas	70%	12%	-57%	0,0000
C11 Accesibilidad y servicios generales para personas discapacitadas	75%	12%	-63%	0,0000
C12 Presencia de venta de comida	60%	59%	-2%	0,0221
C13 Presencia de venta de y artesanías	53%	27%	-26%	0,0199

Fuente: Elaboración propia

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

*Nota: Para la evaluación de la importancia de los atributos de servicios y facilidades y la playa de Chipipe, se evaluó si existe diferencias entre estos criterios con un nivel de significancia del 5%, comparándolo con el valor de prueba los atributos no se cumplen a excepción de C4 y C8 para la playa de Chipipe.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a lo que se ha analizado con anterioridad, el estudio y evaluación del conocimiento de los usuarios acerca de las normas técnicas de playas y su percepción en cuanto al grado de importancia de los criterios propuestos por dichas normativas en las playas en general y en Chipipe son consideradas variables de importancia para evaluar el desarrollo exitoso del turismo de sol y playa en Chipipe.

Debido al poco conocimiento que los usuarios tienen acerca de las normativas de playa, los criterios evaluados en su mayoría poseen una gran diferencia basándose en la importancia que le dan a los criterios y a su percepción en la playa mencionada.

La playa de Chipipe es un emplazamiento con potencial para ser un destino turístico pero debido a la mala organización y descuido, por el momento la playa no se encuentra en capacidad para recibir un galardón de Destino Azul basándose en las puntuaciones adquiridas por los usuarios en cuanto a sus expectativas y percepciones en los criterios de la normativa.

Los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento de la hipótesis que se planteó inicialmente demuestran una visión desfavorable, en relación al conocimiento de la norma propuesta inicialmente por la categoría de internacionales y nacionales y a la diferencia de puntuaciones que recibió la playa de Chipipe comparado con la importancia que le dan a los criterios en general.

Se pudo observar de la misma forma que las personas extranjeras tienen más conocimiento acerca de las normativas de playas (93,3%) pero a su vez se demuestra

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

que la normativa “destino azul” no se ha dado a conocer adecuadamente, ya que ni las personas nacionales ni extranjeras tienen un alto conocimiento de la misma (26,7% y 5,5% respectivamente).

Por otra parte el análisis de cada uno de los criterios establecidos por las normativas demostró que en su mayoría los usuarios piensan que Chipipe no cumple con las normas en cuanto a aspectos ambientales, seguridad y servicios.

Teniendo en cuenta las normativas de certificación de playas internacionales mencionadas anteriormente en el marco teórico, se puede constatar que aunque siguen los mismos parámetros de calidad con la normativa nacional, debido a la mala organización no se pueden encontrar estudios de alguna playa ecuatoriana que posea dicha certificación ya que ninguna cumple con los parámetros de calidad propuestos.

Finalmente se aporta como recomendación que los resultados obtenidos sean tomados en cuenta y que haya la posibilidad de reestructurar la normativa destino azul basándose en la percepción e importancia que le dan los usuarios a los criterios en una playa, lo mismo que debería ser alineado a estrategias de planificación y desarrollo dentro de la playa de Chipipe, con el fin del cumplimiento de la normativa y atracción futura de un mayor número de turistas tanto nacionales como internacionales.

Referencias Bibliográficas

ADEAC. (18 de diciembre de 2014). *GUÍA DE INTERPRETACIÓN DE LOS CRITERIOS BANDERA AZUL PARA PLAYAS 2015*. Obtenido de http://www.adeac.es/sites/default/files/archivos/Guia%20de%20interpretacion%20playas%202015_0.pdf

Andes, Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (13 de marzo de 2013). *El turismo es la cuarta fuente de ingreso de divisas no petroleras en Ecuador*. Recuperado el 14 de noviembre de 2016, de

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

<http://www.andes.info.ec/es/noticias/turismo-es-cuarta-fuente-ingreso-divisas-no-petroleras-ecuador.html>

- Ariza, E., Sarda, R., Jimenez, J., Mora, J., & Avila, C. (2008). Beyond Performance Assessment Measurements for Beach Management: Application to Spanish Mediterranean Beaches. En E. Ariza, R. Sarda, J. Jimenez, J. Mora, & C. Avila, *Coastal Management* (págs. 36:47–66). Girona: Taylor & Francis Group, LLC.
- ATEGRUS. (05 de septiembre de 2016). *Ecoplayas*. Obtenido de <http://www.ecoplayas.org/>
- Bandera Azul Ecologica Costa Rica. (2007). *PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA*. Obtenido de <http://banderaazulecologica.org/>
- Barry, L., Van Rensburg, T., & Hynes, S. (2005). Modelling Access to the Irish Coastline: A Contingent Behavioural Approach. *The Socio-Economic Marine Research Unit*.
- Botero, C. (2009). Tourist Beach Sorts as a classification tool for Integrated Beach Management in Latin America. En C. R. 13, *International approaches of coastal research in theory and practice* (págs. 133 - 142). Colombia.
- Doods, R., & Joppe, M. (Junio de 2005). *CSR in the Tourism Industry?* Obtenido de [CSR_tourism_2005.pdf](#)
- Ecuador Ecoplayas. (05 de Octubre de 2012). *Destino Azul Playas Sostenibles*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de ¿Qué es el Destino Azul?: <http://www.ecoplayas.ec/que-es-el-destino-azul/>
- ECUADOR ECOPLAYAS. (05 de Octubre de 2012). *DESTINO AZUL PLAYAS SOSTENIBLES*. Obtenido de ¿Qué es el Destino Azul?: <http://www.ecoplayas.ec/que-es-el-destino-azul/>
- ECUADOR ECOPLAYAS. (05 de Octubre de 2012). *DESTINO AZUL PLAYAS SOSTENIBLES*. Recuperado el 12 de Ooctubre de 2016, de ¿Qué es el Destino Azul?: <http://www.ecoplayas.ec/que-es-el-destino-azul/>
- Faulkner, B., & Tidswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of sustainable tourism*, 5(1), 3-28.
- FEE. (02 de Julio de 2006). *GUÍA DE INTERPRETACIÓN DE LOS CRITERIOS BANDERA AZUL PARA PLAYAS 2016*. Obtenido de <http://www.adeac.es/sites/default/files/archivos/GuiaInterpretacionPlayas2016.pdf>
- Flori, F. (2002). El analisis de contenido como ayuda metodologica para la investigacion. *Ciencias Sociales*, 2(96), 35 - 53.
- Grupo Banco Mundial. (2014). *Turismo internacional, número de arribos*. Obtenido de <http://datos.bancomundial.org/indicador/ST.INT.ARVL>

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

ICONTEC. (26 de 01 de 2011). *NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA*. Obtenido de DESTINOS TURÍSTICOS DE PLAYA.: NTS-TS_001-2DestinosTuristicosPlaya-1.pdf

Inec. (2010). *Fasículo Provicional Guayas*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (23 de marzo de 2012). *NTE INEN 2631:2012*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2016, de Turismo. Playas. Requisitos de Certificación Turística.: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2631.2012.pdf>

INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN. (23 de marzo de 2012). *NTE INEN 2631:2012* . Obtenido de Turismo. Playas. Requisitos de Certificación Turística.: <https://law.resource.org/pub/ec/ibr/ec.nte.2631.2012.pdf>

IRAM 42100. (29 de Junio de 2011). *Gestion de calidad para playas y balnearios*. Obtenido de https://drive.google.com/file/d/0BzM_clU9fE7YODIZb2FWSk5NU3M/view

James, R. (2000). From beaches to beach environments: linking the ecology, human-use and management of beaches in Australia. En *Ocean and Coastal Managment* (págs. 495-514). Sydney: ELSEVIER.

Jędrzejczak, M. F. (2004). The modern tourist's perception of the beach: Is the sandy beach a place of conflict between tourism and biodiversity? *Coastline Reports 2*, 109 - 119.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*(140).

Lucrezi, S. (2013). *Beachgoers' Demands vs. Blue Flag Aims in South Africa*. Sudafrica: TREES.

Manrique, C. (07 de enero de 2015). *Turismo de Sol y Playa*. Obtenido de Las 12 playas más recomendadas para el carnaval en Ecuador: <http://www.dannatours.ec/top-12-playas-para-el-carnaval-en-ecuador/>

Mensah, M. (2014). *Assessing Public Perception of Beach Quality for Ecotourism Development: A Case Study in Kokrobite Beach in the Greater Accra Region, Ghana* (Vol. 4). Kumasi: ISSN 2224-3216.

Ministerio de Turismo. (09 de Mayo de 2013). *Turismo cultural, naturaleza, sol y playa, atrae a los turistas brasileños*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/turismo-cultural-naturaleza-sol-y-playa-atrae-a-los-turistas-brasilenos/>

Ministerio de turismo Uruguay. (02 de Octubre de 2003). *PlayaNatural certificada*. Obtenido de [norma_definitiva.pdf](#)

Noguera, L., Botero, C., & Zielinski, S. (2012). *SELECCIÓN POR RECURRENCIA DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD AMBIENTAL Y TURÍSTICA DE LOS*

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE PLAYAS EN AMÉRICA LATINA. Santa Marta, Colombia: Rev. Intropica.

- Organizacion Mundial del Turismo. (2016). *¿Por qué el Turismo?* Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Perrone, A., Cajiao, D., & Burgos, M. (2009). *Turismo de naturaleza en la zona marino costera del Ecuador continental*. Guayaquil: Conservación Internacional Ecuador y Ministerio de Ambiente del Ecuador.
- PROY-NMX-AA-120-SCFI-2015. (2015). *PROYECTO DE NORMA MEXICANA*. Obtenido de <http://www.economia-nmx.gob.mx/normas/nmx/2010/proy-nmx-aa-120-scfi-2015.pdf>
- Rainforest Alliance. (2014). *Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Ecosistemas Marino-Costeros*. Rainforest Alliance.
- Roca, E. (2007). Public perceptions for evaluating beach quality in urban. En E. Roca, *Science Direct* (págs. 314-329). Barcelona: Ocean & Coastal Managemen.
- Sánchez, L. E. (2016). *DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DEL SECTOR COSTERO QUIBÚ-ALMENDARES, MUNICIPIO PLAYA, LA HABANA, CUBA*. Obtenido de [http://www.scriptorium.uh.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4055/Curra,%20Elizabeth%20\(2016\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.scriptorium.uh.cu/xmlui/bitstream/handle/123456789/4055/Curra,%20Elizabeth%20(2016).pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Van der Merwe, P., & Slabbert, E. (2010). Travel Motivations of Tourists to Selected Marine Destinations. *INTERNATIONAL JOURNAL OF TOURISM RESEARCH*, 457–467.
- Villares, M., Roca, E., & Junyent, R. (2004). The role of information and comunication between stakeholder in coastal policy making at local level. *MEDCOAST 2003. I*, págs. 157 - 168. Ravenna Italia: Ozhan, E.
- Villares, M., Roca, E., Serra, J., & Montori, C. (2006). Social Perception as a Tool for Beach Planning: a Case Study on Catalan Coast. *Journal of Coastal Research*, 118 - 123.
- Yepes, V. (2007). GESTIÓN DEL USO Y EXPLOTACIÓN DE LAS PLAYAS. En V. Yepes Piqueras, *Cuadernos de Turismo* (págs. 241-254). Murcia: Universidad de Murcia.
- Zielinski, S. (07 de junio de 2013). *LOS ESQUEMAS DE CERTIFICACION DE PLAYAS TURISTICAS EN AMERICA LATINA*. Obtenido de Evaluación del componente socio-cultural y el nivel participativo: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180729920009>

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Anexo A

Norma técnica	Principales criterios
Bandera Azul	• Información pública acerca de bandera azul y ecosistemas del litoral
	• Cumplimiento de los requisitos y estándares de una calidad excelente de las aguas de baño.
	• Ausencia de vertidos industriales, de aguas residuales y de otro tipo de sustancias contaminantes o basuras, que pueden afectar o la playa o a su entorno
	• Ausencia de algas y restos de vegetación en la playa
	• La playa debe estar limpia
	• Correcta instalación, mantenimiento y vaciado regular de un número adecuado de papeleras y contenedores
	• Existencia de contenedores o infraestructuras para la recogida selectiva de residuos
	• Existencia de sanitarios adecuados y limpios
	• Prohibido el camping y circulación o estacionamiento de vehículos no autorizados.
	• Buen mantenimiento y apariencia de los edificios y servicios de la playa
	• Presencia de socorristas con certificación profesional y contratados en la playa durante la temporada de baño
	• Equipo de primeros auxilios en la playa, fácilmente identificable y accesible.
	• Señalización-control de zonas específicas para actividades incompatibles con el baño (surf, kite surf, embarcaciones, patines acuáticos, etc.).
	• Accesos fáciles y seguros
	• Existencia de un punto de agua potable en la playa
	Bandera Azul Ecológica
• Mapa de la playa indicando la ubicación de las diferentes instalaciones y servicios.	
• Calidad del agua del mar y agua de consumo	
• Desechos inorgánicos	
• Presencia de basureros	
• Vertidos industriales	
• Descargas de aguas domésticas	
• Educación ambiental	
• Seguridad y administración	
• Espacios para vehículos de personas discapacitadas	
• Rampas especiales o alfombras sintéticas y portátiles para acceso a la playa, es decir hasta la berma.	
• Servicio de Policía Turística	
• Vigilancia y socorrismo en forma permanente	
• Duchas y servicios sanitarios públicos	

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Destino Azul	Calidad del agua en la zona de los bañistas
	• Disponibilidad de agua potable (duchas, agua para beber)
	• Manejo de desechos sólidos (la playa debe estar limpia)
	• Manejo de desechos sólidos orgánicos naturales (algas pueden ser dejadas en la playa menos que sean una amenaza al turista)
	• Generación de olores (malos olores en la playa)
	• Seguridad en la zona de los bañistas (socorristas, banderas de advertencia)
	• Primeros auxilios y atención de emergencias
	• Vigilancia
	• Zonificación (espacio delimitado para parasoles y motos acuáticas)
	• No se aceptan vehículos en las playas
	• Servicios higiénicos en las playas
	• Facilidades de comunicación y acceso
	• Servicios generales para personas con capacidades especiales
	• Infraestructura en la zona de playa y sus alrededores
	• Conservación de recursos naturales
• Señalética	
• Educación ambiental, turística y gestión de riesgos	
Ecoplayas	• Se valora especialmente estar en posesión de certificaciones y galardones tales como: Bandera AENOR, ISO 14001, ISO 9001, Sistema EMAS, Bandera azul, Marca Q de calidad turística, Bandera Qualitur en la Comunidad Valenciana.
	• Calidad de las aguas, de las arenas (u otro material de interfase, en su caso)
	• Limpieza de la playa y frecuencia de limpieza
	• Diseño paisajístico
	• Funcionalidad y calidad de los equipamientos y servicios (duchas, pasadizos sobre la arena, papeleras y reciclaje de residuos y filtros de agua, consigna, información solar, deportes y otras actividades, formación cívica, medio ambiente).
	• Accesibilidad eficaz y sostenible
	• Ruido y separación física y visual del tráfico
	• Socorrismo y salvamento
• Aplicación de sistemas sostenibles de limpieza, mantenimiento y regeneración de playas.	
IRAM 42100	• Ambiente y entorno
	• Infraestructura
	• Seguridad
	• Capacitación del personal
	• Educación ambiental
• Calidad de servicios	

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

NMX-AA-120-SCFI	• De calidad de agua de mar, lagunas costeras y estuarios.
	• De residuos sólidos
	• Infraestructura costera
	• Biodiversidad
	• Seguridad y servicios
	• Educación ambiental
	• Contaminación por ruido
NTS-TS-0012	• Calidad de agua de mar
	• Vertimientos
	• Calidad del material constitutivo de la playa
	• Manejo de residuos sólidos
	• Manejo y conservación de ecosistemas marino-costeros
	• Uso eficiente del agua
	• Uso eficiente de la energía
	• Sensibilización e información
	• Organización de vendedores ambulantes
	• Prevención de riesgos sociales
	• Número de turistas (capacidad de carga)
	• Imagen y promoción
	• Manipulación y manejo higiénico de alimentos
	• Seguridad turística
	• Accesibilidad e infraestructura
• Señalización de la playa	
• Servicios de salvamento	
• Plan de emergencias y contingencias	
Playa Ambiental	• Calidad de aguas, suelo y aire.
	• Gestión de residuos
	• Educación ambiental
	• Servicios
	• Servicios de salvamento
• Seguridad	

LA PERCEPCIÓN SOCIAL EN DESTINOS DE SOL Y PLAYA. CASO DE “CHIPIPE”, SANTA ELENA.

Playa Natural	• Calidad de aguas, suelo y aire.
	• Gestión de residuos
	• Servicios. (baños, agua potable)
	• Información y comunicaciones:
	• Prevención y seguridad (salvavidas, planes de contingencia)

Tabla 12: Principales criterios de las normativas de gestión de calidad en las playas

Fuente: ECUADOR ECOPLAYAS (2012), FEE (2006), Bandera Azul Ecologica Costa Rica (2007), ATEGRUS (2016), IRAM 42100 (2011), PROY-NMX-AA-120-SCFI-2015 (2015), ICONTEC (2011) y Ministerio de turismo Uruguay (2003).